
	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

## 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.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020		
		Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

## 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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 profesional relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al Cliente, Mercadeo, Gestión Comercial.
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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	5	Genera ideas de mejora que concreta en planes de acción que son estratégicas para el desarrollo de la Dirección o Proceso. Está dispuesto a tomar riesgos y a considerar enfoques nuevos. Motiva a otros a ser proactivos. Anticipa y visualiza las barreras de cambio para dirigir los planes y asegurar la aceptación por parte del personal.
	Orientación de servicio al cliente	5	Promueve el desarrollo de investigaciones que permitan obtener información sobre las necesidades y expectativas de los clientes en relación con los productos y servicios que brinda AyA a nivel general, o específicamente el servicio que brinda la Dirección o Proceso. Utiliza la información para implementar acciones que permitan mejorar la relación y satisfacción de los mismos. Fomenta entre el personal una cultura orientada al servicio de los clientes de acuerdo con los objetivos y valores Institucionales. Atiende en forma atenta y respetuosa tanto a clientes internos como externos y está pendiente de que sus colaboradores también lo hagan.
	Compromiso y calidad organizacional	5	Dirige su trabajo activamente hacia el logro de los objetivos del AyA, Dirección o Proceso, coincidiendo el interés y los requerimientos del Instituto con sus actividades y prioridades; refleja su compromiso individual con la institución. Supera los obstáculos en su trabajo, promueve una actitud positiva de mejoramiento continuo que favorece que los integrantes de su equipo de trabajo, logren las metas de calidad deseadas, en función de tiempo, normas y procedimientos establecidos.
Por clase ocupacional y funciones	Liderazgo	5	Impulsa la acción de los miembros del equipo hacia la consecución de los objetivos de AyA, de la Dirección o del Proceso. Promueve el trabajo en equipo y la cooperación en vez de la competencia, para lograr objetivos compartidos. Garantiza el cumplimiento de las funciones y responsabilidades. Posee disponibilidad para propiciar un ambiente que busque optimizar la participación del trabajador en todos los niveles. Logra influenciar positivamente en la conducta de otras personas.
	Adaptación al cambio	5	Está atento a los cambios del entorno donde se desenvuelve AyA a nivel general y específicamente la Dirección o Proceso. Propone acciones atinadas frente a las nuevas situaciones. Lidera el cambio antes que otros. Implementa nuevas metodologías y herramientas que facilitan la efectividad en los proyectos. Motiva y acompaña a su equipo a adaptarse a los cambios.
	Pensamiento estratégico	5	Tiene la capacidad de analizar la información del entorno económico, social, legal y técnico a nivel nacional e internacional, lo que le permite elaborar planes y proyecciones, además de detectar situaciones que puedan afectar los resultados de la gestión del Instituto en general y específicamente de la Dirección o Proceso. Decide sobre las acciones necesarias para disminuir su impacto u obtener ventaja competitiva de ellas.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	5	Dirige y da seguimiento a las acciones, actividades y proyectos en situaciones de demanda excesiva. Realiza una adecuada evaluación de prioridades y orienta la atención de las mismas cumpliendo con metas establecidas. Orienta al equipo de trabajo en situaciones de mucha presión, con una comunicación asertiva, sin afectar las relaciones interpersonales de los colaboradores y manteniendo la calidad del trabajo ejecutado.
	Negociación	5	Propone ideas de forma clara y concisa. Tiene la capacidad de defender sus propuestas ante clientes internos y externos, acercando las posiciones gradualmente hasta llegar a un punto aceptable, para ambas partes.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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.


## 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 intradomiciliares, 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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 profesional relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al cliente, mercadeo, Gestión Institucional, General.
2. Tres 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.

## COMPETENCIAS

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	4	Define y detalla planes de cambio en cooperación con personal a su cargo, para proponer soluciones a diferentes situaciones dentro del ambiente laboral. Identifica e implementa exitosamente las oportunidades de cambio que simplifican los procesos y que benefician al cliente interno o externo, ahorran tiempo y reducen costos.
	Orientación de servicio al cliente	4	Utiliza diferentes mecanismos de investigación con el fin de obtener información sobre los clientes, con relación a sus necesidades y expectativas en torno a los productos y servicios que se brindan. Desarrolla acciones con el objetivo de fortalecer las relaciones con los clientes internos y externos de forma atenta y respetuosa. Promueve entre el personal la interiorización de una cultura de servicio.
	Compromiso y calidad organizacional	4	Promueve el mejoramiento continuo en sus acciones para alcanzar resultados de calidad esperados, superando obstáculos y promoviendo un ambiente de trabajo positivo con compromiso individual y grupal hacia la consecución de metas.
Por clase ocupacional y funciones	Liderazgo	4	Promueve activamente el trabajo en equipo para obtener metas de consenso y también incentiva las contribuciones individuales. Propicia un buen estado de ánimo al guiar equipos de compañeros, influyendo positivamente en la conducta de otras personas.
	Adaptación al cambio	4	Visualiza la necesidad de cambio, lidera y da seguimiento al mismo, dentro de su área de trabajo mediante la revisión permanente de sus métodos de trabajo y el ajuste al entorno.
	Pensamiento estratégico	4	Posee la habilidad de definir cursos de acción relacionados con los objetivos de la Dirección o Proceso, tomando como base la información del entorno económico, social, legal y técnico a nivel nacional e internacional. Incluye la capacidad de detectar situaciones que puedan influir en los resultados del proceso y proponer acciones para reducir riesgos y maximizar el potencial y el uso de los recursos.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	4	Desarrolla acciones, actividades y/o proyectos de importancia institucional en situaciones críticas. Realiza una adecuada evaluación de prioridades. Dirige al equipo de trabajo en situaciones de mucha presión, con una actitud positiva y respeto, sin afectar las relaciones interpersonales de los integrantes del grupo y manteniendo la calidad del trabajo ejecutado.
	Negociación	4	Expone y justifica ideas, de forma clara y precisa. Posee la habilidad de respaldar sus planteamientos ante clientes internos y externos, con el propósito de conciliar entre las partes y con ello lograr resultados positivos.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

## 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	


## 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, 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 rendimiento del sistema, así como la formulación y ejecución de propuestas de desarrollo para garantizar la funcionalidad y

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

de pagos 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 Publicas y Psicología.

## EXPERIENCIA


1. Siete años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al Cliente, Mercadeo, Gestión Comercial.
2. Tres años de experiencia en labores de dirección de equipos de trabajo a nivel profesional, técnico y operativo, cuando el cargo así lo requiera.

## 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.

---


<sup>1</sup>

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

- 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	Iniciativa	3	Busca otras alternativas para lograr las metas de implementación del cambio. Actúa cotidianamente buscando resolver las diferentes cuestiones que le se pueden presentar sin esperar que los otros resuelvan.
	Orientación de servicio al cliente	3	Sugiere y apoya acciones que permiten mejorar el servicio a los clientes. Se muestra siempre respetuoso y cortés ante las solicitudes de éstos.
	Compromiso y calidad organizacional	3	Mantiene una actitud diligente y promueve dentro del área de trabajo el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección o Proceso, con el propósito de alcanzar la excelencia en la gestión y el logro de las metas de calidad deseadas.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento lógico analítico	4	Evalúa objetivamente situaciones o problemas, analiza causas múltiples, relaciones y soluciones de problemas complejos. Valora situaciones alternativas y plantea las recomendaciones pertinentes que contribuyan a mejorar la gestión.
	Comunicación asertiva	3	Se comunica y brinda en forma eficiente y eficaz, la información requerida del trabajo que realiza. Posee la habilidad para escuchar, percibir, explicar y presentar ideas en forma verbal y escrita de manera clara, concisa, lógica, acertada y convincente.
	Capacidad para aprender e investigar	4	Mantiene una actitud permanente de superación formación personal mediante adquisición de nuevos conocimientos, manteniéndose al tanto de los avances tecnológicos y aplica en su trabajo lo aprendido e investigado y lo transfiere a sus compañeros.
	Autonomía	4	La priorización que establece de sus trabajos es en la mayoría de los casos la más adecuada según la complejidad y urgencia de los proyectos. Trabaja en forma independiente. Busca oportunidades para mejorar, y las aprovecha sin que se las soliciten, simplificando tareas para mejorar la calidad y los resultados.
	Negociación	3	Plantea ideas a clientes internos y externos, trata de llegar a situaciones de beneficio mutuo. Es capaz de escuchar ideas, identificar y analizar los elementos que intervienen en la negociación, seleccionando entre diferentes alternativas, la más favorable para llegar a un acuerdo.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	3	Posee la capacidad de ejecutar acciones, actividades y/o proyectos para el proceso al que pertenece, en situaciones de presión, manteniendo buenas relaciones con los integrantes del equipo e identifica y realiza las actividades prioritarias.

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	


## 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.



	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		


## 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, 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 de servicios 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 controlar 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, 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 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

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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.
13. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

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 y Psicología.

## EXPERIENCIA


1. Seis años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al Cliente, Mercadeo, Gestión Comercial.
2. Un año de experiencia en labores de dirección de equipos de trabajo a nivel profesional, técnico y operativo, cuando el cargo así lo requiera.

## 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.


---

<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	3	Busca otras alternativas para lograr las metas de implementación del cambio. Actúa cotidianamente buscando resolver las diferentes cuestiones que le se pueden presentar sin esperar que los otros resuelvan.
	Orientación de servicio al cliente	3	Sugiere y apoya acciones que permiten mejorar el servicio a los clientes. Se muestra siempre respetuoso y cortés ante las solicitudes de éstos.
	Compromiso y calidad organizacional	3	Mantiene una actitud diligente y promueve dentro del área de trabajo el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección o Proceso, con el propósito de alcanzar la excelencia en la gestión y el logro de las metas de calidad deseadas.
Por clas e ocupacional y funciones	Pensamiento lógico analítico	4	Evalúa objetivamente situaciones o problemas, analiza causas múltiples, relaciones y soluciones de problemas complejos. Valora situaciones alternativas y plantea las recomendaciones pertinentes que contribuyan a mejorar la gestión.
	Comunicación asertiva	3	Se comunica y brinda en forma eficiente y eficaz, la información requerida del trabajo que realiza. Posee la habilidad para escuchar, percibir, explicar y presentar ideas en forma verbal y escrita de manera clara, concisa, lógica, acertada y convincente.
	Capacidad para aprender e investigar	4	Mantiene una actitud permanente de superación formación personal mediante adquisición de nuevos conocimientos, manteniéndose al tanto de los avances tecnológicos y aplica en su trabajo lo aprendido e investigado y lo transfiere a sus compañeros.
	Autonomía	4	La priorización que establece de sus trabajos es en la mayoría de los casos la más adecuada según la complejidad y urgencia de los proyectos. Trabaja en forma independiente. Busca oportunidades para mejorar, y las aprovecha sin que se las soliciten, simplificando tareas para mejorar la calidad y los resultados.
	Negociación	3	Plantea ideas a clientes internos y externos, trata de llegar a situaciones de beneficio mutuo. Es capaz de escuchar ideas, identificar y analizar los elementos que intervienen en la negociación, seleccionando entre diferentes alternativas, la más favorable para llegar a un acuerdo.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	3	Posee la capacidad de ejecutar acciones, actividades y/o proyectos para el proceso al que pertenece, en situaciones de presión, manteniendo buenas relaciones con los integrantes del equipo e identifica y realiza las actividades prioritarias.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	


## 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, 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 parametrización, mantenimiento preventivo y correctivo, definición de

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020		

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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## FORMACIÓN ACADÉMICA

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

## EXPERIENCIA


Cinco años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al Cliente, Mercadeo, Gestión Comercial.

## 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

## COMPETENCIAS



	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	2	Formula ideas para mejorar y resolver situaciones que compete a sus funciones sin esperar que las cosas queden sin resolver.
	Orientación de servicio al cliente	2	Trata en forma atenta y respetuosa a clientes internos y externos. En ocasiones recomienda acciones para mejorar la atención de los clientes, demostrando interés en sus requerimientos.
	Compromiso y calidad organizacional	2	Muestra lealtad institucional y disposición para ayudar a otros a completar sus tareas y superar obstáculos, comprometido con la búsqueda de mejora continua y la obtención de resultados de calidad deseados.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento lógico analítico	3	Evalúa todos los aspectos de un problema o situación de forma objetiva y realista, emite criterios y recomendaciones basado en elementos de juicio, que permitan mejorar la gestión del proceso en que participa.
	Comunicación asertiva	3	Se comunica y brinda en forma eficiente y eficaz, la información requerida del trabajo que realiza. Posee la habilidad para escuchar, percibir, explicar y presentar ideas en forma verbal y escrita de manera clara, concisa, lógica, acertada y convincente.
	Capacidad para aprender e investigar	3	Investiga, indaga y profundiza en los temas relacionados con su entorno o su área de trabajo y aplica en ellos los conocimientos adquiridos.
	Negociación	2	Escucha y propone ideas a los clientes internos y externos para el logro de acuerdos u objetivos comunes.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	3	Posee la capacidad de ejecutar acciones, actividades y/o proyectos para el proceso al que pertenece, en situaciones de presión, manteniendo buenas relaciones con los integrantes del equipo e identifica y realiza las actividades prioritarias.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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 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.

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

### **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

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


### **EXPERIENCIA:**

Seis meses de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al Cliente, Mercadeo, Gestión Comercial.


### **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

### **COMPETENCIAS**

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	2	Formula ideas para mejorar y resolver situaciones que compete a sus funciones sin esperar que las cosas queden sin resolver.
	Orientación de servicio al cliente	2	Trata en forma atenta y respetuosa a clientes internos y externos. En ocasiones recomienda acciones para mejorar la atención de los clientes, demostrando interés en sus requerimientos.
	Compromiso y calidad organizacional	2	Muestra lealtad institucional y disposición para ayudar a otros a completar sus tareas y superar obstáculos, comprometido con la búsqueda de mejora continua y la obtención de resultados de calidad deseados.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento lógico analítico	2	Analiza y comprende problemas que se suscitan en su puesto de trabajo y crea relaciones básicas entre los factores que los determinan y recomienda acciones pertinentes.
	Comunicación asertiva	3	Se comunica y brinda en forma eficiente y eficaz, la información requerida del trabajo que realiza. Posee la habilidad para escuchar, percibir, explicar y presentar ideas en forma verbal y escrita de manera clara, concisa, lógica, acertada y convincente.
	Capacidad para aprender e investigar	2	Se preocupa por adquirir nuevos conocimientos y los aplica correctamente ante los desafíos que se le presenten en sus tareas habituales.
	Negociación	2	Escucha y propone ideas a los clientes internos y externos para el logro de acuerdos u objetivos comunes.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	2	Ejecuta en su trabajo acciones en forma paralela en circunstancias de presión. Identifica las actividades prioritarias y procede según corresponda.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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.

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	


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



	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

### 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

### COMPETENCIAS

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	2	Formula ideas para mejorar y resolver situaciones que compete a sus funciones sin esperar que las cosas queden sin resolver.
	Orientación de servicio al cliente	2	Trata en forma atenta y respetuosa a clientes internos y externos. En ocasiones recomienda acciones para mejorar la atención de los clientes, demostrando interés en sus requerimientos.
	Compromiso y calidad organizacional	2	Muestra lealtad institucional y disposición para ayudar a otros a completar sus tareas y superar obstáculos, comprometido con la búsqueda de mejora continua y la obtención de resultados de calidad deseados.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento lógico analítico	2	Analiza y comprende problemas que se suscitan en su puesto de trabajo y crea relaciones básicas entre los factores que los determinan y recomienda acciones pertinentes.
	Comunicación asertiva	3	Se comunica y brinda en forma eficiente y eficaz, la información requerida del trabajo que realiza. Posee la habilidad para escuchar, percibir, explicar y presentar ideas en forma verbal y escrita de manera clara, concisa, lógica, acertada y convincente.
	Capacidad para aprender e investigar	2	Se preocupa por adquirir nuevos conocimientos y los aplica correctamente ante los desafíos que se le presenten en sus tareas habituales.
	Negociación	2	Escucha y propone ideas a los clientes internos y externos para el logro de acuerdos u objetivos comunes.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	2	Ejecuta en su trabajo acciones en forma paralela en circunstancias de presión. Identifica las actividades prioritarias y procede según corresponda.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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.

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020


## 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	Iniciativa	1	Hace lo que debe hacer, bien hecho, sin que nadie se lo ordene.
	Orientación de servicio al cliente	2	Trata en forma atenta y respetuosa a clientes internos y externos. En ocasiones recomienda acciones para mejorar la atención de los clientes, demostrando interés en sus requerimientos.
	Compromiso y calidad organizacional	1	Realiza su trabajo orientado hacia el logro de los objetivos de la Dirección o Proceso y al cumplimiento de las metas establecidas.
Por clase ocupacional y funciones	Capacidad para aprender e investigar	1	Adquiere nuevos conocimientos y habilidades.
	Comunicación asertiva	1	Transmite adecuadamente sus ideas y opiniones a sus compañeros de trabajo y acepta sus apreciaciones.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	1	Logra realizar tareas de forma simultánea. Define prioridades según las necesidades del proceso.




	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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.


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

- 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.
- Efectuar el control de calidad de la medición efectuada en los hidrómetros, según el sistema establecido (relectura, verificación de claves y lecturas de muestreo).
- 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.
- 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.
- Registrar los cambios de NIS y numeración de hidrómetros e informar a su superior sobre dichos cambios.
- Digitar y verificar las órdenes de relectura en el Sistema; así como, reporte de altos consumos, sustituciones de hidrómetros e instalación de hidrómetros.
- Efectuar el reporte de anomalías detectadas en el campo.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

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


	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020

## REQUISITO LEGAL

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

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	1	Hace lo que debe hacer, bien hecho, sin que nadie se lo ordene.
	Orientación de servicio al cliente	2	Trata en forma atenta y respetuosa a clientes internos y externos. En ocasiones recomienda acciones para mejorar la atención de los clientes, demostrando interés en sus requerimientos.
	Compromiso y calidad organizacional	1	Realiza su trabajo orientado hacia el logro de los objetivos de la Dirección o Proceso y al cumplimiento de las metas establecidas.
Por clase ocupacional y funciones	Capacidad para aprender e investigar	1	Adquiere nuevos conocimientos y habilidades.
	Comunicación asertiva	1	Transmite adecuadamente sus ideas y opiniones a sus compañeros de trabajo y acepta sus apreciaciones.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	1	Logra realizar tareas de forma simultánea. Define prioridades según las necesidades del proceso.

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

## 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.

## 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.
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.

	<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: Vera Arroyo Alvarez Fecha: Junio 2020	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Junio 2020	Versión: No. 09-2020 Aprobado Acuerdo: AJD-2020-197 Fecha: Junio 2020	

- Realizar trámites de diversa índole, así como los respectivos pagos de servicios telefónicos, eléctricos, deducciones, entre otros

## FORMACIÓN ACADÉMICA

- 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
- 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

## REQUISITO LEGAL

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

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Iniciativa	1	Hace lo que debe hacer, bien hecho, sin que nadie se lo ordene.
	Orientación de servicio al cliente	1	Atiende las solicitudes de los clientes de forma respetuosa y amable, o canaliza las necesidades de los clientes para que sean resueltas.
	Compromiso y calidad organizacional	1	Realiza su trabajo orientado hacia el logro de los objetivos de la Dirección o Proceso y al cumplimiento de las metas establecidas.
Por clase ocupacional y funciones	Tolerancia al trabajo bajo presión	1	Logra realizar tareas de forma simultánea. Define prioridades según las necesidades del proceso.