
	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 31120
			Página: 1 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 funcionamiento de la Unidad de Gestión Tarifaria, con el objetivo de asegurar los requerimientos institucionales en materia de gestión tarifaria que permitan la sostenibilidad financiera de la Institución.

## 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: 31120
			Página: 2 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Asesorar a la Administración Superior, en temas de política tarifaria, análisis económico, de mercado y fijación de tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, acueductos rurales, hidrantes.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de política tarifaria institucional, de acuerdo a las directrices de los órganos externos competentes, así como la Administración Superior de la institución.
2. Dirigir, planificar y controlar las acciones necesarias para la modernización y fortalecimiento de la gestión tarifaria de acuerdo a los requerimientos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, evaluando , la congruencia y conveniencia de implementar las mejoras regulatorias solicitadas por el ente regulador.
3. Dirigir, planificar y controlar la preparación de los estudios tarifarios que garanticen y justifiquen el precio adecuado de los servicios que presta el AyA, tarifas institucionales de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales, tarifas por nuevos servicios, tarifas por hidrantes, tasas de conexión y desconexión.
4. Dirigir, planificar y controlar las actividades relacionadas con las proyecciones de gastos operativos y administrativos en que incurre la institución, de manera que se puedan justificar en las solicitudes tarifarias, los gastos en los que incurrirá el AyA durante el periodo de análisis tarifario.
5. Dirigir, planificar, organizar y controlar las actividades requeridas para la sistematización y actualización de la información que deben producir todas las áreas institucionales, involucradas en la generación de información para la preparación de los estudios tarifarios.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 31120	
			Página: 3 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	

6. Planificar, dirigir, organizar y controlar los estudios técnicos, investigaciones y análisis relacionados con el comportamiento de las variables de mercado, que afectan la generación de los ingresos institucionales.
7. Dirigir, planificar, organizar y controlar las actividades necesarias para mantener técnicamente homologadas con la Autoridad Reguladora, todos los procedimientos de cálculo y la información requerida (costos, ingresos, rédito para inversiones, eficiencia, etc.) para estimar los ajustes tarifarios de manera homogénea.

## FORMACIÓN ACADÉMICA


Licenciatura o posgrado en una carrera universitaria en el área de Economía, Administración y Estadística.

## EXPERIENCIA

1. Diez años de experiencia profesional relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones, en la formulación, implementación y evaluación de procesos tarifarios.
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: 31120	
			Página: 4 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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: 31486
			Página: 1 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 del área funcional de Apoyo Administrativo en una Subgerencia de Área.

## 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.
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: 31486
			Página: 2 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Dirigir, organizar y controlar la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos.
2. Dirigir, organizar y controlar actividades relacionadas con el diseño, validación, ejecución y control de planes y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento, entre otros.
3. Dirigir, organizar y controlar actividades relacionadas con la formulación, validación, ejecución y control de programas y proyectos con impacto institucional, relacionados con el mejoramiento y optimización de la gestión del AyA, en sus diferentes áreas.
4. Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con la formulación, validación, ejecución y control de evaluaciones e investigaciones con impacto institucional, relacionados con el funcionamiento y el desarrollo de la gestión del AyA, en sus diferentes áreas.
5. Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con el desarrollo de las capacidades organizacionales, requeridas por la Institución para su fortalecimiento y desarrollo.

## FORMACIÓN ACADÉMICA


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

## EXPERIENCIA

1. Ocho años de experiencia profesional relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en: Gestión Administrativa, control interno, plan operativo, presupuesto.
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.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 31486	
			Página: 3 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	

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

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	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: 32186
			Página: 1 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con la estrategia, el derecho, el capital humano, las finanzas, los bienes y los servicios, los sistemas de información, comunicación, tarifas y apoyo administrativo del Instituto.

## 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: 32186
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento de la dependencia en donde estuviese asignado.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la dependencia en donde estuviese asignado y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto de la dependencia en donde estuviese asignado.
5. Asistir al Director en la planeación, coordinación, ejecución y control de actividades administrativas de la Dependencia.
6. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo y administración permanente de un modelo tarifario – financiero de estimación de flujos de caja de la Institución, bajo el supuesto de recuperación de los costos y escenarios de plus, así como, el diseño de escenarios y análisis de sensibilidad del modelo tarifario – financiero y los ejercicios de estructuración financiera bajo los modelos de deuda y fiduciaria para proyectos de corto plazo.
7. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades propias del Sistema de Información de Normativa y Reglamentación Técnica, que permite el establecimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos inherentes a la sistematización de toda la normativa y reglamentación técnica actualizada de los proyectos normativos.
8. Coordinar y ejecutar conjuntamente con las Dependencias internas del AyA y con entes Externos, tales como: ARESEP, Contraloría General de la República, Autoridad Presupuestaria, INEC, etc., el desarrollo, implementación y monitoreo de los proyectos, investigaciones y demás laborales requeridas, para la estimación de la demanda para los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario e

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32186
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	

hidrantes, supervisando que se cumpla con la normativa regulatoria con el fin de estimar y justificar técnicamente los ingresos operativos, que dan respaldo al contenido del presupuesto anual institucional, con el objetivo de garantizar su respectiva aprobación tanto interna ante la Junta Directiva, como externa por parte de la Contraloría General de la República.

9. Coordinar y ejecutar la actualización permanente del modelo de proyección de ingresos institucionales, supervisando que se cumpla con las disposiciones técnicas y regulatorias del Ente Regulador, con el fin, de que se asegure la sostenibilidad financiera de los servicios públicos que presta el AyA (Acueducto, Recolección y Tratamiento, Hidrantes, Gestión del Recurso Hídrico y otros servicios como instalación de nuevos servicios, desconexiones y reconexiones).
10. Determinar, validar y actualizar la estimación de la demanda y los ingresos operativos respectivos de las ASADAS, con el objetivo de estimar los ajustes tarifarios requeridos o revisar y validar los propuestos por este tipo de operadores, de manera que se garantice el equilibrio financiero de los mismos.
11. Coordinar a lo interno y externo del AyA, el seguimiento y actualización de la tarifa ambiental hídrica, con la cual, se dará sostenibilidad financiera a la labor de protección y conservación del recurso hídrico, que administra el AyA a nivel nacional.
12. Coordinar, asesorar y ejecutar el uso de las bases de datos de información estadística que provee el INEC, mediante convenio de cooperación establecido entre ambas instituciones, con el fin de utilizar la información para la elaboración de los proyectos institucionales que requieran de los datos estadísticos que genera el INEC.
13. Investigar y realizar las proyecciones financieras-tarifarias, que permitan justificar ante la ARESEP, las solicitudes de ajuste tarifario, así como, las tareas, proyectos e investigaciones requeridas para el seguimiento y actualización de los estudios tarifarios, que requiere el servicio nacional de hidrantes, con el objetivo de asegurar el equilibrio financiero del AyA.
14. Asesorar técnicamente a la Subgerencia de Sistemas Delegados, en temas de fijación tarifaria de los sistemas de Acueductos Comunales (ASADAS), así como, proponer e implementar aspectos metodológicos y regulatorios propios de la gestión tarifaria en materia de ASADAS.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32186
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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

15. Coordinar las acciones necesarias para la modernización y fortalecimiento de la gestión tarifaria de las ASADAS de acuerdo a los requerimientos de la ARESEP, así como, el monitoreo y análisis de las variables tarifarias: costos administrativos y operativos, inversiones, comportamiento de mercado que afectan la generación de los ingresos por concepto de tarifas.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, (\*) **Estadística**, (\*) **Economía**, Organización, Gestión de Procesos.


Se incluye la siguiente observación: (\*) serán aplicables únicamente para la Unidad de Gestión Tarifaria

## EXPERIENCIA

1. Siete años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en: Gestión administrativa asistencial en general, labores de oficina, tarifas, control interno, plan operativo y presupuesto, entre otros.
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.
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: 32186
			Página: 5 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 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.
	Capacidad de organización	4	Tiene la habilidad de distribuir y organizar eficazmente los recursos disponibles, el personal y las tareas en el tiempo adecuado, con el fin de alcanzar los objetivos y metas planteadas. Define, promueve y practica la adecuada administración de los recursos. Propone sistemas de recopilación, almacenamiento y uso de los recursos y la información.


	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32286	
			Página: 1 de 5	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con, el capital humano, las finanzas, tarifas y apoyo administrativo del Instituto.


## ACTIVIDADES GENERALES

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32286
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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.
2. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento, en la Dirección.
3. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la Dirección, el control interno y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto, de la Dirección.
5. Coordinar, ejecutar y controlar actividades administrativas de la Dependencia, tales como trámites y movimientos del personal, presupuesto laboral, control de vacaciones, actividades de capacitación, permisos, tiempo extraordinario, expensas, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, arrendamiento de inmuebles, adelantos y liquidaciones de viáticos y cajas chicas, entre otras, de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
6. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el desarrollo y administración permanente de un modelo tarifario – financiero de estimación de flujos de caja de la Institución, bajo el supuesto de recuperación de los costos y escenarios de plus, así como, el diseño de escenarios y análisis de sensibilidad del modelo tarifario – financiero y los ejercicios de estructuración financiera bajo los modelos de deuda y fiduciaria para proyectos de corto plazo.
7. Coordinar, ejecutar y controlar actividades propias del Sistema de Información de Normativa y Reglamentación Técnica, que permite el establecimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos inherentes a la sistematización de toda la normativa y reglamentación técnica actualizada de los proyectos normativos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32286
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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, implementación y seguimiento de políticas, directrices, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como en el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de planificación estratégica y de desarrollo sectorial, de acuerdo con las políticas, directrices y lineamientos y aquellos que sean dictados por organismos estatales que incidan directamente en los operadores de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, dentro del territorio nacional, así como, proyectos de carácter sector al, dentro del ámbito de los operadores de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento dentro del territorio nacional.
9. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la promoción, participación o apoyo a los organismos estatales y operadores, vinculados con la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, para el desarrollo de políticas, directrices, lineamientos, normas, planes programas y acciones que permitan cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Gestión Integrada del Recurso Hídrico, regulaciones emitidas por ARESEP y cualquiera otra reglamentación o normativa aplicable a los organismos del sector sobre el que AyA ejerce su rol rector.
10. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la investigación y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) del sector sobre el que AyA ejerce su rol rector, así como en la evaluación y formulación de propuestas para el desarrollo e implementación de políticas, directrices, lineamientos, normas, planes, programas y acciones para el mejoramiento de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento que facilite y promueva el Planeamiento Estratégico del Subsector de Agua Potable y Saneamiento.
11. Elaboración de evaluaciones de impacto en la aplicación de políticas, directrices, lineamientos, objetivos y metas sobre los planes, programas y acciones dentro del ámbito del subsector sobre el que AyA ejerce su rol rector.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Economía y Planificación Económica y Social, Organización, Gestión de Procesos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32286
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	


## EXPERIENCIA

1. Seis años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones, en: Gestión administrativa asistencial en general, labores de oficina, tarifas, control interno, plan operativo y presupuesto, entre otros.
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.



	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32286	
			Página: 5 de 5	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 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.
	Capacidad de organización	4	Tiene la habilidad de distribuir y organizar eficazmente los recursos disponibles, el personal y las tareas en el tiempo adecuado, con el fin de alcanzar los objetivos y metas planteadas. Define, promueve y practica la adecuada administración de los recursos. Propone sistemas de recopilación, almacenamiento y uso de los recursos y la información.


	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32386
			Página: 1 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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, controlar y dar seguimiento a actividades profesionales de nivel avanzado, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con, el capital humano, las finanzas y apoyo administrativo del Instituto.


## ACTIVIDADES GENERALES

1. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Ejecutar, controlar y dar seguimiento al 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: 32386
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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.
2. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento, en la Dirección.
3. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la Dirección, el control interno y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto, de la Dirección.
5. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades administrativas de la Dependencia, tales como trámites y movimientos del personal, presupuesto laboral, control de vacaciones, actividades de capacitación, permisos, tiempo extraordinario, expensas, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, arrendamiento de inmuebles, adelantos y liquidaciones de viáticos y cajas chicas, entre otras, de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
6. Ejecutar, controlar y dar seguimiento actividades propias del Sistema de Información de Normativa y Reglamentación Técnica, que permite el establecimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos inherentes a la sistematización de toda la normativa y reglamentación técnica actualizada de los proyectos normativos.
7. Controlar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con investigación, análisis y asesoramiento, vinculados con los procesos de formulación e implementación de políticas, directrices, lineamientos, normas, planes programas y acciones, en materia de planificación estratégica y de desarrollo sectorial, gestión del recurso hídrico y delimitación territorial para la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, dentro del ámbito donde el AyA ejerce su rol rector.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32386
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	

- Controlar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con el diseño, implementación y mantenimiento del sistema de indicadores e incorporarlos a los informes técnicos que se generen en materia de planificación estratégica y de desarrollo sectorial, gestión del recurso hídrico y delimitación territorial para la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, dentro del ámbito donde el AyA ejerce su rol rector.

## FORMACIÓN ACADÉMICA


Licenciatura postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Economía y Planificación Económica y Social, Organización, Gestión de Procesos.

## EXPERIENCIA

- Cinco años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones, en: Gestión administrativa asistencial en general, labores de oficina, control interno, plan operativo y presupuesto, entre otros.
- 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

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
- Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.
- 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: 32386
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	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.
	Capacidad de organización	3	Organiza el trabajo del proceso y diseña planes de acción para cumplir oportunamente con las metas establecidas. Controla el uso de la información y los recursos a su cargo y define la ubicación y acceso de la información y los recursos necesarios para la ejecución del proceso de trabajo en el que participa o dirige.


	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32486
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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, participar y ejecutar actividades profesionales de apoyo administrativo.


## ACTIVIDADES GENERALES

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32486
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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.
2. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento, en la Dirección.
3. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la Dirección, el control interno y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto, de la Dirección.
5. Controlar y ejecutar actividades administrativas de la Dependencia, tales como trámites y movimientos del personal, presupuesto laboral, control de vacaciones, actividades de capacitación, permisos, tiempo extraordinario, expensas, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, arrendamiento de inmuebles, adelantos y liquidaciones de viáticos y cajas chicas, plan anual de compra, entre otras, de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
6. Preparar, dar trámite y seguimiento a la correspondencia y documentación que se procesa en la dependencia.
7. Controlar y ejecutar actividades propias del Sistema de Información de Normativa y Reglamentación Técnica, que permite el establecimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos inherentes a la sistematización de toda la normativa y reglamentación técnica actualizada de los proyectos normativos.
8. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, validación y aplicación de modelos evaluativos, para medir el grado de efectividad en el cumplimiento de la normativa y reglamentación técnica de interés institucional; dentro del ámbito de los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento y sistemas pluviales, en el territorio nacional.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32486
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Controlar, ejecutar y dar seguimiento a toda actividad relacionada con la gestión de conocimiento, interna o externa al AyA, que incida en el mejoramiento de los criterios técnicos de diseño, construcción, operación y mantenimientos de los sistemas de abastecimiento de agua potable y de saneamiento y sistemas pluviales y en la actualización o reforzamiento de especificaciones técnicas institucionales.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Economía y Planificación Económica y Social, Organización, Gestión de Procesos.


## EXPERIENCIA

Seis meses de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones, en: Gestión administrativa asistencial en general, labores de oficina, control interno, plan operativo y presupuesto, entre otros.

## 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: 32486
			Página: 4 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	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	3	Investiga, indaga y profundiza en los temas relacionados con su entorno o su área de trabajo y aplica en ellos los conocimientos adquiridos.
	Capacidad de organización	3	Organiza el trabajo del proceso y diseña planes de acción para cumplir oportunamente con las metas establecidas. Controla el uso de la información y los recursos a su cargo y define la ubicación y acceso de la información y los recursos necesarios para la ejecución del proceso de trabajo en el que participa o dirige.


	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32586
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 complejidad en materia de apoyo administrativo.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Ejecutar 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: 32586
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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.
2. Ejecutar actividades relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento, en la Dirección.
3. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la Dirección, el control interno y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto, de la Dirección.
5. Ejecutar actividades administrativas de la Dependencia, tales como trámites y movimientos del personal, presupuesto laboral, control de vacaciones, actividades de capacitación, permisos, tiempo extraordinario, expensas, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, arrendamiento de inmuebles, adelantos y liquidaciones de viáticos y cajas chicas, plan anual de compra, entre otras, de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
6. Preparar, dar trámite a la correspondencia y documentación que se procesa en la dependencia.
7. Ejecutar actividades propias del Sistema de Información de Normativa y Reglamentación Técnica, que permite el establecimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos inherentes a la sistematización de toda la normativa y reglamentación técnica actualizada de los proyectos normativos.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller en una carrera universitaria en el área de Administración e Ingeniería Industrial, Organización, Gestión de Procesos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 32586
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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

## 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.
4. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	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	3	Investiga, indaga y profundiza en los temas relacionados con su entorno o su área de trabajo y aplica en ellos los conocimientos adquiridos.
	Capacidad de organización	3	Organiza el trabajo del proceso y diseña planes de acción para cumplir oportunamente con las metas establecidas. Controla el uso de la información y los recursos a su cargo y define la ubicación y acceso de la información y los recursos necesarios para la ejecución del proceso de trabajo en el que participa o dirige.


	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 33186
			Página: 1 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 y controlar actividades técnicas especializadas, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con el derecho, el capital humano, las finanzas, los bienes y los servicios requeridos, los sistemas de información, comunicación y apoyo administrativo del Instituto.


## 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: 33186
			Página: 2 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Aplicar políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos.
2. Ejecutar y controlar actividades de apoyo relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento en la dependencia donde estuviese asignado.
3. Ejecutar y controlar actividades de apoyo relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la dependencia donde estuviese asignado, el control interno y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar actividades de apoyo relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto de la dependencia donde estuviese asignado.
5. Apoyar la ejecución de actividades administrativas de la Dependencia, tales como trámites y movimientos del personal, presupuesto laboral, control de vacaciones, actividades de capacitación, permisos, tiempo extraordinario, expensas, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, arrendamiento de inmuebles, adelantos y liquidaciones de viáticos y cajas chicas, plan anual de compra, tarjetas, vales y cupones de combustibles, solicitudes de materiales y suministros de oficina y de limpieza, solicitudes de transporte, entre otras, de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
6. Administrar la agenda de reuniones, citas y compromisos laborales del superior y otros funcionarios de la Dependencia, así como organizar, preparar y atender reuniones y a sus participantes, entre otras actividades preparadas por la Dependencia y coordinar y realizar la convocatoria, tomar notas en las reuniones y transcribir la información, entre otras.
7. Redactar y dar trámite a oficios, memorandos, notas, cartas, informes y otros, cuando sea requerido o digitar, transcribir o incluir datos en informes, notas, formularios o los sistemas informáticos que se utilizan en la Dependencia.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 33186
			Página: 3 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Recibir, clasificar, registrar, controlar, archivar, preparar y distribuir la correspondencia y documentación que ingresa, así como despachar y dar seguimiento a la correspondencia interna y externa.
9. Administrar, organizar y mantener actualizado el archivo de la Dependencia, así como mantener los archivos de acuerdo a las directrices referentes a la gestión de la documentación e información.
10. Atender la central telefónica del área, atender público, proveedores y otras personas que visiten la Dependencia, tomar nota de los mensajes recibidos y comunicarlos a sus destinatarios en la Dependencia correspondiente, así como llevar el control del uso de la sala de reuniones o capacitaciones y del equipo audiovisual.
11. Atender y operar un fax para el envío y recibo de la documentación a nivel interno y externo, así como operar y administrar la máquina fotocopidora, presentar el informe de fotocopias y coordinar el mantenimiento de equipo.

## **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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 33186
			Página: 4 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	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	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.
	Capacidad de organización	2	Cumple con el plan de trabajo, manteniendo su puesto de trabajo, equipo, herramientas, materiales e información, organizado y ordenado, dándoles el adecuado uso y mantenimiento. Fortalece prácticas de orden en forma sistematizada.




	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 33486
			Página: 1 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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 del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con el derecho, el capital humano, las finanzas, los bienes y los servicios requeridos, los sistemas de información, comunicación y apoyo administrativo del Instituto.


## 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: 33486
			Página: 2 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Aplicar políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos.
2. Ejecutar actividades de apoyo relacionadas con el diseño, validación, ejecución y evaluación de investigaciones, planes, programas, proyectos y acciones en materia de administración, organización y gerenciamiento en la dependencia donde estuviese asignado.
3. Ejecutar actividades de apoyo relacionadas con la elaboración de informes sobre la gestión de la dependencia donde estuviese asignado, el control interno y la rendición de cuentas, tales como: el diseño, implementación, mantenimiento y control de indicadores de gestión, índices de productividad y eficiencia en aspectos de gestión, servicio al cliente y calidad del servicio, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar actividades de apoyo relacionadas con la elaboración, consolidación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto de la dependencia donde estuviese asignado.
5. Apoyar la ejecución de actividades administrativas de la Dependencia, tales como trámites y movimientos del personal, presupuesto laboral, control de vacaciones, actividades de capacitación, permisos, tiempo extraordinario, expensas, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, arrendamiento de inmuebles, adelantos y liquidaciones de viáticos y cajas chicas, plan anual de compra, tarjetas, vales y cupones de combustibles, solicitudes de materiales y suministros de oficina y de limpieza, solicitudes de transporte, entre otras, de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
6. Administrar la agenda de reuniones, citas y compromisos laborales del superior y otros funcionarios de la Dependencia, así como organizar, preparar y atender reuniones y a sus participantes, entre otras actividades preparadas por la Dependencia y coordinar y realizar la convocatoria, tomar notas en las reuniones y transcribir la información, entre otras.
7. Redactar y dar trámite a oficios, memorandos, notas, cartas, informes y otros, cuando sea requerido o digitar, transcribir o incluir datos en informes, notas, formularios o los sistemas informáticos que se utilizan en la Dependencia.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 33486
			Página: 3 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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. Recibir, clasificar, registrar, controlar, archivar, preparar y distribuir la correspondencia y documentación que ingresa, así como despachar y dar seguimiento a la correspondencia interna y externa.
9. Administrar, organizar y mantener actualizado el archivo de la Dependencia, así como mantener los archivos de acuerdo a las directrices referentes a la gestión de la documentación e información.
10. Atender la central telefónica del área, atender público, proveedores y otras personas que visiten la Dependencia, tomar nota de los mensajes recibidos y comunicarlos a sus destinatarios en la Dependencia correspondiente, así como llevar el control del uso de la sala de reuniones o capacitaciones y del equipo audiovisual.
11. Atender y operar un fax para el envío y recibo de la documentación a nivel interno y externo, así como operar y administrar la máquina fotocopidora, presentar el informe de fotocopias y coordinar el mantenimiento de equipo.

## **FORMACIÓN ACADÉMICA**

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 33486
			Página: 4 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</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	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	Capacidad para aprender e investigar	1	Adquiere nuevos conocimientos y habilidades.
	Capacidad de organización	1	Cumple con el plan de trabajo asignado, manteniendo ordenado y organizado su puesto de trabajo, equipo, herramientas, materiales e información, dándoles el adecuado uso y mantenimiento.