

<b>Ingeniero Civil en Reajustes y Reclamos</b>			
<b>Estrato</b>	Profesional	<b>Clase de puesto</b>	Profesional de Servicio Civil 2
		<b>Especialidad/Formación</b>	Ingeniería Civil
<b>Ubicación organizacional</b>	Departamento de Reajustes y Reclamos Gerencia de Contratación de Vías y Puentes	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestión de reajuste de precios y reclamos de contratos
<b>Jefatura inmediata</b>	Jefe del Departamento de Reajustes y Reclamos	<b>Jefatura que antecede</b>	Gerente de Contratación de Vías y Puentes
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realizar labores profesionales en gestiones que involucran reajustes de precios de contratos de construcción y mantenimiento de obra pública así mismo con los Reclamos por desequilibrios económicos de Contratos.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1</b> Atención de actividades de reajustes y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar análisis y actividades relacionadas con el área de reajustes y reclamos, así como el administrar el Sistema de Reajustes de Obras Viales.</li> <li>Actualizar los índices de precios de los materiales y sus especificaciones técnicas, así como los índices de precios al consumidor, precios de los materiales del INEC y atiende solicitudes relacionadas con el suministro y/o consultas en relación con reajustes y reclamos.</li> <li>Asistir a reuniones y sesiones de trabajo con superiores (jefaturas), compañeros y otros, con el fin de mejorar procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan dentro de sus labores, actualizar conocimientos tanto en situaciones nuevas que se presentan en el análisis de reajustes (índices y precios) y atención de reclamos (documentos por revisar).</li> <li>Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan los reajustes y los reclamos.</li> <li>8. Elaborar y firmar informes técnicos, de acuerdo a las labores que realiza ya sean informes de reajustes, así como informes de atención de reclamos, adicionalmente da seguimiento al trámite del mismo.</li> <li>Dar seguimiento a los trabajos bajo su responsabilidad y da seguimiento para que se cumplan las fechas y plazos establecidos.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 2</b> Atención de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar los trabajos que realiza con compañeros de trabajo y funcionarios de otras Dependencias.</li> <li>Colaborar en la implementación de sistemas de control interno en el Departamento de Reajustes y Reclamos, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.</li> <li>Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a diversas actividades de capacitación, para adquirir nuevos conocimientos y favorecer su desempeño y desarrollo profesional.</li> <li>Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Institución y del Departamento de Reajustes y Reclamos.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 3</b> Atención de consultas y trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender consultas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, tales como el suministro de porcentajes de reajustes por aumento o disminución de costos, de los renglones de pago para los proyectos en ejecución, de vías, alcantarillas, puentes fijos y móviles y peatonales; así como la atención de reclamos</li> </ul>		
<b>Resultado N° 4</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>		

Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia, siguiendo procedimientos, legislación y métodos de trabajo establecidos para gestión de reajustes de precios de así mismo con los reclamos.</p> <p>Es evaluado, por la jefatura del Departamento de Reajustes y Reclamos, mediante los informes que presenta, por los análisis de los estudios sobre precios de contratos de construcción y mantenimiento obras viales, así como por el cumplimiento de los plazos establecidos, la calidad y oportunidad de los resultados de obtenidos.</p>	<p>No le corresponde ejercer supervisión.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora la mayor parte del tiempo en oficina, sin embargo, le puede corresponder, realizar giras de trabajo y asistir a reuniones en diferentes instituciones, en ocasiones tiene que trabajar en horas fuera de la jornada laboral regular del Conavi.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a niveles de estrés, enfermedades, condiciones climáticas y accidentes.</p> <p><b>Condiciones:</b> Sus labores requieren esfuerzo mental, para el análisis de los estudios sobre precios de contratos, así como de otras actividades que ejecuta.</p>
<b>Modalidad de trabajo</b>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Ejecuta labores profesionales, para análisis de los estudios sobre precios de contratos, entre otras gestiones. Los errores cometidos, involucran una toma de decisiones equivocada, por tanto, pérdidas económicas, causando perjuicios a la Institución.</p>	<p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, en las cuales actividades, así como para la atención de consultas, además con otras instituciones públicas y empresas privadas, por lo que estas relaciones, deben manejarse con conocimiento certero de la información, buen trato, tacto y cortesía, manteniendo siempre la discreción y objetividad del trabajo.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Información y documentos confidenciales</li> </ul>
Requerimientos Específicos		
<b>Requisitos específicos</b>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.</li> </ul> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.</li> </ul> <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).</li> <li>Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.</li> <li>Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República</li> </ul>	

Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación administrativa</li> </ul>
<b>Competencias</b>		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	1. Análisis y solución de situaciones	Avanzado
	2. Acción estratégica e innovadora	Avanzado
	3. Gestión de calidad	Avanzado
	4. Sensibilidad tecnológica	Intermedio
	5. Trabajo colaborativo	Destacado
<b>Evidencias</b>		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<b>Adhesión a valores del servicio público:</b> Se compromete y apoya a la institución, ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.	Integra los valores en la ejecución de sus funciones, de tal manera que se encuentren ligados con el cumplimiento de las metas y los objetivos de su unidad organizativa e Institucionales. Aplica en sus acciones los valores y principios éticos, fomentando las buenas prácticas y el compromiso.
	<b>Involucramiento y compromiso:</b> Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo y lealtad dentro de la administración pública costarricense.	Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos, coadyuvando por medio de ideas y propuestas el desarrollo de las labores en forma conjunta.  Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, cumpliendo con los planes de trabajo, en el tiempo establecido, de acuerdo a la solicitud de su jefatura, y al cronograma de trabajo.
	<b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b> Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en	Cuantifica los niveles de satisfacción y de calidad de los usuarios de su dependencia, por medio de encuestas de satisfacción al cliente, boletas de sugerencias, entre otros.  Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, por medio de la pronta respuesta a las consultas y gestiones que se le solicitan, mediante correos,

	<p>sus labores cotidianas y actúa en función de ello, conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la institución trata de resolverlas.</p>	<p>teléfono, chats institucional y personalmente, en donde remite oficios, informes, estudios, trámites diversos, etc.</p>
Integridad en el desempeño de la función pública	<p><b>Probidad (actuación intachable):</b> Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.</p>	<p>Cumple con las metas y objetivos establecidos por su dependencia en el tiempo estipulado, siendo verificadas sus labores, mediante informes de trabajo bitácoras, cumplimiento de plazos, etc.</p> <p>Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, en donde participa activamente en sesiones de trabajo, proyectos, charlas, propuestas de mejora, etc.</p>
	<p><b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares étnicos en las personas y/o equipos.</p>	<p>Le da el uso adecuado a los recursos materiales y equipos que se le asignan para la ejecución de sus labores, verificando por medio de boletas el estado de los equipos, y reportando los desperfectos que puedan presentar.</p> <p>Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, manteniendo segura la documentación en archivos bajo llave y registros de control de activos.</p>
Análisis y solución de situaciones	<p><b>Pensamiento analítico:</b> Utilizando toda la experiencia disponible y los conocimientos teóricos, analiza situaciones, elabora diagnósticos y genera escenarios posibles de acción, para solucionar problemas en la ejecución de proyectos y cumplimientos de objetivos.</p>	<p>Realiza el análisis de datos, para verificar si son adecuados y útiles para responder ante las situaciones que se le presentan en la ejecución de sus labores, mismo que plasma en informes, reportes, oficios, preparación de informes, etc.</p> <p>Plantea soluciones a problemas que se presentan en el desarrollo de sus labores y las de su unidad organizativa, los cuales plasma en oficios, correos, de manera personal, entre otros.</p>
	<p><b>Autonomía/ toma de decisiones:</b> En situaciones complejas, con base en sus conocimientos, toma decisiones que</p>	<p>Colabora con propuestas para toma de decisiones, mediante valoración de alternativas, tiempo establecido, opciones, probabilidades de asertividad, etc.</p>

	<p>impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.</p>	<p>De acuerdo con sus conocimientos y experiencia ha contribuido con la toma de decisiones de su unidad organizativa, mediante propuestas para planificación de acciones y mejoras de manera verbal en reuniones, sesiones de trabajo o escrita, por correo, oficios, chats, entre otros.</p>
	<p><b>Evaluar resultados y mejora continua:</b> Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores.</p>	<p>Utiliza mecanismos para una mejora continua en los procesos de trabajo, los cuales se encuentran vinculados con encuestas de satisfacción a los usuarios, boletas de sugerencias, consultas telefónicas, etc.</p> <p>Se encuentra anuente a los cambios para mejorar los procesos de trabajo que le plantea su jefatura inmediata, adaptándose a los cambios y ejecutando las labores de manera más pronta y oportuna.</p>
Acción estratégica e innovadora	<p><b>Compresión de cambios del entorno:</b> Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.</p>	<p>Se encuentra abierto a eventualidades o cambios que se le presentan en la ejecución de sus labores, cumpliendo con lo establecido y gestionado los cambios a nivel interno.</p> <p>Alienta y apoya a sus compañeros para la apertura de los cambios que se puedan presentar en los procesos de trabajo y en su unidad organizativa, mediante chats, correos, etc.</p>
	<p><b>Innovación y creatividad:</b> Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.</p>	<p>Busca activamente oportunidades para mejorar los procesos de trabajo y la calidad de los servicios que brinda su unidad organizativa, mediante adquisición de conocimientos en capacitaciones, reuniones, sesiones de trabajo, investigaciones, etc.</p> <p>Propone ideas, proyectos u otras innovaciones a su jefatura inmediata, a través informes, correos, verbalmente.</p>
	<p><b>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos:</b> Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo, realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.</p>	<p>Participa a sus compañeros de estrategias que influyen en el cumplimiento de metas y objetivos, tales como lluvias de ideas, acciones de mejora, entre otros.</p> <p>Influye en sus compañeros para el mejoramiento de procesos de trabajo, atendiendo las recomendaciones indicadas, realizando sesiones de trabajo, etc.</p>
Gestión de calidad	<p><b>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad:</b> Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo</p>	<p>Propone a sus compañeros y jefatura, mecanismos para ejecutar las labores de manera más expedita y oportuna, tales como, mejoramiento de procesos de trabajo, atención de usuarios, eficiencia en las gestiones, entre otros.</p>

	<p>mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.</p>	<p>Realiza búsquedas de datos y conocimientos, para una mejora continua en la calidad y oportunidad e los servicios que brinda su unidad organizativa.</p>
	<p><b>Mejora y optimización de su trabajo:</b> Conoce y anticipa las necesidades y personas usuarias o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos.</p>	<p>Prioriza las necesidades de los usuarios de su unidad organizativa, mediante inventarios y cronogramas para la atención de las gestiones.</p> <p>Busca estrategias para la atención de manera oportuna y en tiempo los requerimientos de los usuarios de su unidad organizativa.</p>
	<p><b>Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria</b></p>	
Sensibilidad tecnológica	<p><b>Sensibilidad y adaptación tecnológica:</b> Identifica cambios tecnológicos que puedan afectar su desempeño y/o desarrollo laboral y busca alternativas que le permitan adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas disponibles.</p>	<p>Incrementa la productividad en las labores que desempeña, a través de los cambios tecnológicos.</p> <p>Utiliza estrategias para adaptarse a los cambios tecnológicos en la ejecución de sus labores.</p>
	<p><b>Uso de tecnología para solución de situaciones:</b> Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función y establece coordinaciones efectivas, utilizando tecnologías de comunicación. Busca, analiza y organiza información, utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.</p>	<p>Se mantiene al tanto de los nuevos desarrollos tecnológicos, por medio de cursos de capacitación seminarios, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p> <p>Utiliza y aplica los conocimientos adquiridos en tecnologías, para una mejor ejecución de sus labores.</p>
	<p><b>Gestión del conocimiento:</b> Busca la información disponible en la organización</p>	<p>Presenta interés por adquirir conocimientos que le permitan un mejor desenvolvimiento en las actividades que ejecuta, los cuales aplica en la atención de las gestiones asignadas, consultas y usuarios.</p>

	<p>cuando requiere resolver situaciones que se le presentan y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.</p>	<p>Busca temas de su campo actividad que le permitan mejorar los procesos de trabajo y solución de situaciones que se le presenten en la ejecución de los mismos.</p>
<p>Trabajo colaborativo</p>	<p><b>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad:</b> Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.</p>	<p>Implementa estrategias para cumplir con los plazos establecidos y exigencias en sus labores, tales como cronogramas, inventarios de labores, entre otros.</p> <p>Maneja las situaciones de presión en el trabajo, de manera asertiva, a través del control de emociones.</p>
	<p><b>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia:</b> Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.</p>	<p>Gestiona de manera adecuada las situaciones difíciles e imprevistas que se presentan en la ejecución de sus labores.</p> <p>Utiliza métodos para ayudar a gestionar la comunicación asertiva entre compañeros y jefatura.</p>
	<p><b>Integración y colaboración en equipo:</b> Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.</p>	<p>Participa proactivamente en labores que involucran trabajar en equipo, para cumplir las metas, proyectos y objetivos de su unidad organizativa.</p> <p>Se adapta al rol que el equipo de trabajo le ha asignado.</p>



## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1	
<b>Aspecto modificado:</b>	Elaboración de nueva ficha	<b>Documento de referencia:</b>	Actualización detectada por el Proceso de Análisis Ocupacional.
<b>Persona responsable:</b>	Johanna Solís Fonseca	<b>Fecha:</b>	07/06/2022