

Jefe del Departamento de Reajustes y Reclamos			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 1
		Especialidad/Formación	Ingeniería Civil
Ubicación organizacional	Departamento de Reajustes y Reclamos Gerencia de Contratación de Vías y Puentes	Proceso de trabajo	Gestión de reajuste de precios y reclamos de contratos
Jefatura inmediata	Director (a) de Costos de Vías y Puentes	Jefatura que antecede	Gerente de Contratación de Vías y Puentes
Propósito del Cargo			
Realizar labores de tipo directivo orientadas a la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las actividades técnicas administrativas del Departamento de Reajustes y Reclamos, en gestiones que involucran reajustes de precios de contratos de construcción y mantenimiento de obra pública así mismo con los Reclamos por desequilibrios económicos del Contrato.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y del trabajo del Departamento de Reajustes y Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, elaborar, dirigir, coordinar, organizar y supervisar, en mejora continua, con el personal a su cargo, la creación intelectual y administración del Sistema de Reajustes de Obras Viales. • Planear, asignar, dirigir, coordinar, organizar, supervisar y controlar las labores del personal subalterno, en mejora continua, encargado de ejecutar las diferentes labores del Departamento que dirige. • Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar el cálculo de los porcentajes de reajuste de precios de los contratos de obra pública solicitados a este Departamento. Incluyendo las modificaciones que sufra el contrato en su ejecución, en cuanto a la adición, sustracción o modificación de renglones de pago y eventualmente sus costos. • Velar por la correcta utilización de la aplicación de insumos brindados por organismos nacionales (INEC, BCCR y otros). • Planear, dirigir, supervisar y coordinar con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para actualizar las especificaciones técnicas de las canastas de los diferentes índices y comunica cualquier inconsistencia encontrada en los reportes de índices de precios mensuales (en digital y boletín), así como, la elaboración de formularios para, en caso de ser necesario, efectuar la recolección de precios que sirvan de control cruzado en la comprobación de los índices de precios suministrados por el INEC. • Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar con otras instituciones nacionales lo concerniente a reajuste de precios de contratos de construcción y mantenimiento de obra pública; incluyendo los contratos de servicios. • Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar, proponer y diseñar metodologías que permitan obtener herramientas de verificación, específicamente enfocadas a: Métodos de comparación, diseño de las estructuras de las hojas de cálculo de las estimaciones de los proyectos, conceptualización de los coeficientes de ponderación a usar en la metodología y plasmar en las hojas de cálculo las operaciones lógicas y aritméticas que deben realizar las fórmulas propuestas para obtener los resultados deseados. 		

- Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la atención de reclamos por concepto de reajuste de precios, utilidad u otros, indicados en el “Compendio de procedimientos de la Dirección de Costos de Vías y Puentes”
- Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar el asesoramiento en materia de reajustes y reclamos e informa a los interesados sobre estos temas.
- Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la aplicación de procedimientos propuestos y evalúa sus resultados.
- Evaluar, revisar, interpretar e implementar técnicamente toda la documentación, información y legislación referente al tema de reajuste de precios en forma periódica.
- Redactar, revisar y firmar, informes, oficios y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
- Instruir a sus subalternos en forma continua sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar y en la orientación de tareas asignadas.
- Coordinar, dirigir y supervisar, con sus subalternos, las labores asignadas por sus superiores para la gestión de su Departamento, incluyendo la elaboración de informes, oficios y otros documentos variados y su seguimiento con el fin de su conclusión oportuna, de acuerdo a la programación de labores, además vela por su correcto trámite.
- Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar actividades, proyectos, investigaciones, reuniones, juntas y otras actividades similares con otros funcionarios y oficinas del Conavi e instituciones públicas o privadas, según corresponda, para así integrar esfuerzos, consensuar criterios, buscar soluciones y otros similares tendientes a favorecer el logro de los objetivos organizacionales en el área de la especialidad o de carácter interdisciplinario, ante organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros.
- Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar el mantenimiento de controles sobre los diferentes trabajos a su cargo a fin de velar por el cumplimiento de estos de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Organizar, coordinar y supervisar la presentación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan el Departamento a su cargo.
- Promover y brindar, en forma continua, el desarrollo de programas, actividades de aprendizaje, capacitación, charlas y conferencias para el personal subalterno y otros funcionarios que lo requieran en el campo de la especialidad, a nivel interno y externo del Conavi.
- Coordinar, organizar y supervisar la elaboración de propuestas para la implementación de criterios técnicos en materia propia de su área, mediante la revisión de la normativa vigente, con el fin de lograr la máxima satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Analizar, en forma continua la legislación vigente y de nuevas técnicas en la materia, con el fin de proponer en conjunto con sus subalternos, mejoras en los procedimientos existentes o la creación de éstos, así como en los procesos de trabajo, para la solución de problemas del Departamento a su cargo y de la institución.

	<ul style="list-style-type: none"> Proponer a los niveles superiores las políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la dependencia que dirige y evalúa a los resultados de ellos, recomendando los cambios o ajustes necesarios para el logro de los objetivos establecidos. Velar para que se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atiende las actividades relacionadas con el periodo de inducción de los empleados que ingresan a la dependencia que dirige. Reportar las fallas del sistema informático y equipos que se emplean para la realización de las labores propias del Departamento que dirige. Supervisar y controlar el correcto manejo de valores, archivos, registros, informes de gestión, manuales de procedimientos, comprobantes, informes, comunicaciones y otros documentos
Resultado N° 2 Atención de consultas y asesorías	<ul style="list-style-type: none"> Atender y coordinar la atención de consultas de trabajo y de otras índoles de sus superiores, subalternos, compañeros y público en general, para brindar asesoría y orientación correspondiente en la materia propia de su especialidad. Asesorar superiores, compañeros y público en general.
Resultado N° 3 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.
Factores de Clasificación Asociados	
Independencia	<p>Trabaja con independencia, siguiendo métodos y técnicas, ya que es las actividades son medulares dentro de la Institución, teniendo un impacto a nivel nacional en la contratación de obras viales.</p> <p>Es evaluado por el Director de Costos de Vías y Puentes, acierto de las recomendaciones y criterios emitidos, el análisis de los estudios técnicos sobre precios de contratos de construcción y mantenimiento obras viales, así como por la comprobación de lo ejecutado con relación a lo programado, rendición de cuentas, el cumplimiento de los plazos establecidos, la calidad y oportunidad de los resultados de obtenidos.</p>
Supervisión ejercida	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, del Departamento de Reajustes y Reclamos, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades del Departamento, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los planes y programas de trabajo, de igual manera, de impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.</p>
Entorno de trabajo	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, sin embargo, le podría corresponder trabajar, fuera de su horario laboral, además desplazarse a otras instituciones o entes con el fin de ser parte esencial en reuniones donde se definan los elementos relacionados con los cálculos para los reajustes.</p> <p>Ambiente: Se expone a múltiples presiones, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias que el Departamento mismo demanda, así como a los plazos en la entrega de informes y de pendientes en cuanto a estudios técnicos sobre precios de contratos de construcción y mantenimiento obras viales, generando estrés, cansancio, así como a inclemencias del tiempo, accidentes, polvo, etc.</p> <p>Condiciones: Las actividades exigen esfuerzo mental, concentración, además, requiere de juicio para administrar información y procedimientos, capacidad de análisis y síntesis, para la identificación de información suficiente, confiable, relevante y útil, igualmente, capacidad para resolver situaciones imprevistas, manejar la presión, asimismo para realizar estudios técnicos sobre precios de contratos de obra vial.</p>
Modalidad de trabajo	<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	<p>Realiza labores de tipo directivo, estando su responsabilidad está asociada con las</p>
Relaciones de trabajo	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con el Gerente</p>
Activos, Equipo, Insumos	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p>

<p>gestiones para las modificaciones que sufra el contrato en su ejecución, en cuanto a la adición, sustracción o modificación de renglones de pago y eventualmente sus costos, con el fin de que las dependencias que solicitan dichos porcentajes puedan calcular el monto correspondiente al precio ajustado.</p> <p>Los errores o desaciertos que cometa, ya sea en la supervisión de funciones, toma de decisiones o incumpliendo los procedimientos y lineamientos establecidos para la resolución de Reclamos, podrían acarrear pérdidas económicas cuantiosas, así como en los reajustes de precios de contratos erróneamente aplicados, o por equivocación en el resultado de un reclamo mal resuelto, repercutirían negativamente en las actividades que debe desarrollar el Conavi y en perjuicio de la credibilidad de la Institución.</p>	<p>de Contratación Vial, otros superiores, así como con el Departamento de Proveeduría Institucional, otros departamentos de Conavi, igualmente, con otras Instituciones Públicas o privadas y demás entes que estén inmersos en los procesos de trabajo del Departamento de Reclamos y Reajustes donde el funcionario debe coordinar temas relacionados con los reajustes de precios de contratos de construcción y mantenimiento de obra pública como es el caso del INEC, Ministerio de Economía, Consejo Nacional de Concesiones, MOPT, entre otros, por lo que su trato debe ser cordial, ya que en muchas de las reuniones que se ejecutan con estos entes el funcionario debe discutir sobre el particular y tomar las decisiones pertinentes.</p>	<p>Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Documentos confidenciales, por criterios o recomendaciones en el área reajustes de precios. Presupuesto del Departamento de Reajustes y Reclamos</p>
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional. <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo • Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija • Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República • Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución • Rendición de cuentas en informe final de gestión 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Contratación Administrativa • Ley de Control Interno • Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública • Manual de Procedimientos de la Dirección de Costos y Reajustes 	

Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	1. Liderazgo	Básico
	2. Visión Estratégica	Básico
	3. Toma de Decisiones	Básico
	4. Comunicación Efectiva	Básico
	5. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p>Adhesión a valores del servicio público: Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público.</p>	<p>Manifiesta un comportamiento ético y se alinea a los valores personales e institucionales, el cual aplica en la toma de decisiones, recomendaciones y emisión de criterios técnicos, ejecución de labores, etc.</p> <p>Aplica los valores para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en las gestiones técnicas y administrativas que desarrolla, involucrando a sus colaboradores, mediante comunicados, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso: Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Involucra al personal bajo su cargo, para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa y las Institucionales, por medio de reuniones, actividades de integración, entre otros.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las</p>	<p>Satisface los requerimientos y exigencias de los usuarios internos y externos, a través de distribución de gestiones a los colaboradores a su cargo, coordinaciones, consultas, reuniones, entre otros.</p>

	necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.	Aplica los estándares de calidad en las labores ejecutadas y las de sus colaboradores, por medio de medición de eficacia, satisfacción, calidad y prontitud, de las gestiones atendidas, atención al usuario, encuestas de satisfacción, entre otros.
Integridad en el desempeño de la Función Pública	Probidad (actuación intachable): Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.	Aplica un comportamiento responsable, respetuoso y ético, en la ejecución de las funciones asignadas, mismo que demuestra en la calidad, transparencia e integridad de las gestiones que realiza. Mantiene la confidencialidad en los datos e información que tiene bajo su responsabilidad, mediante, la protección de datos, implementación de contraseñas, reportes de control de documentos, entre otros.
	Buen uso de los recursos (transparencia): Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	Identifica mediante algún instrumento o mecanismo, tales como bitácoras, informes, rendición de cuentas, etc. los consumos innecesarios de recursos en la Unidad Organizativa a su cargo. Fomenta entre los colaboradores a su cargo el uso responsable de los recursos asignados para la ejecución de sus labores, a través de iniciativas de sensibilización, actividades, reuniones, lineamientos, circulares, entre otros.
Liderazgo	Gestión del Talento Humano: Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de los o las mismas. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.	Aplica una evaluación para identificar las competencias de los colaboradores a su cargo, por medio de algún formulario, o algún otro tipo de instrumento. Emprende proyectos y planes de trabajo, que involucran a los colaboradores a su cargo, con el objetivo de potenciar y desarrollar las competencias.
	Clima y ambiente colaborativo: Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.	Fomenta el respeto y la tolerancia entre los colaboradores a su cargo, a través de actividades, tales como sesiones de trabajo, comunicación asertiva, etc. Realiza actividades que promuevan un ambiente laboral de confianza y respeto, encaminado a la productividad y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa, por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones, etc.
	Orientación a resultados: Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su	Emplea mecanismos para cumplir con las metas y objetivos establecidos, a través de definición de objetivos claros y establecimientos de plazos, solicitando la presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes, etc.

	superior y/o la administración pública costarricense.	Realiza una evaluación continua del cumplimiento de las metas y objetivos, a través de formularios de rendición de cuentas, presentación de informes, etc.
Visión Estratégica	<p>Anticiparse y actualizarse (visión futura): Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo, mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar el país y su entorno en un futuro inmediato.</p>	<p>Posee los conocimientos actualizados en su campo de trabajo, mismos que aplica en las gestiones técnicas y administrativas de su campo de acción, implementado cambios, elaborando planes y programas de trabajo, emitiendo recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Implementa y fomenta en la Unidad Organizativa a su cargo, los avances tecnológicos y conocimientos actualizados en área de trabajo, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos, entre otros.</p>
	<p>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.</p>	<p>Encamina las metas y objetivos a los cambios organizacionales, tecnológicos, instrucciones de superiores, a través de implementación de las gestiones tanto a su unidad organizativa, como a sus colaboradores, comunicados en circulares, lineamientos, oficios, reuniones, etc.</p> <p>Potencia y motiva a sus colaboradores para incorporar los cambios institucionales, tecnológicos, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos en sesiones de trabajo, entre otros.</p>
	<p>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público): Incentiva sus colaboradores para involucrarse en los procesos y procedimientos de trabajo, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, por medio de comunicados orales y escritos, gestión de capacitaciones, reuniones, etc.</p>	<p>Reconoce en sus colaboradores, el trabajo que desempeñan y la relevancia e impacto en la Institución, de manera personal o escrita, ya sea correos, oficios, públicamente, entre otros.</p>
Toma de Decisiones	<p>Proactividad estratégica: Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.</p>	<p>Analiza y plantea los problemas como oportunidades de mejora, mismos que plasma en informes, recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Se anticipa y previene los problemas y situaciones que se le presentan, a través de la investigación y análisis de situaciones.</p>
	<p>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas:</p>	<p>Establece y emplea mecanismos de medición, en las tareas que desempeñan los colaboradores a su cargo, como, por ejemplo: presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes de control y seguimiento de tareas.</p>

	Realiza su trabajo a partir de planes y metas, enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.	Establece plazos a sus colaboradores, para la entrega de los trabajos asignados, mismo que evalúa por medio de reportes, rendición de cuentas, implementación de cronogramas de trabajo.
Comunicación Efectiva	Estrategias de empatía y claridad comunicativa: Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.	Abre espacios a sus colaboradores, para una comunicación asertiva, por medio de reuniones, actividades, sesiones de trabajo, etc. Expresa sus opiniones a sus colaboradores de una manera amable, franca, abierta, directa, adecuada, con respeto, expresadas en reuniones, sesiones de trabajo, etc.
	Comunicación estratégica: Identifica y trasmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.	Gira a sus colaboradores, instrucciones, y comunica la asignación de tareas y trabajos, de forma oportuna y asertiva, de tal manera que, sean acatadas y cumplidas eficientemente y en el tiempo establecido, mediante circulares, oficios, correos, reuniones, entre otros.
Manejo y Resolución de Conflictos	Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto: Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.	Busca soluciones concretas, constructivas y objetivas, ante situaciones problemáticas que se presentan entre sus colaboradores, a través talleres de sensibilización, coordinaciones con la Dirección de Gestión del Recurso Humano, como ente moderador, entre otros. Actúa de manera respetuosa e interviene como mediador, en situaciones de conflicto, escuchando ambas partes, analizando la situación, y tomando las decisiones de manera objetiva y asertiva.
	Búsqueda de soluciones: Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.	Genera nuevas ideas y estrategias para resolver conflictos, las cuales comunica a sus colaboradores, en circulares, oficios, correos, reuniones, etc. Trabaja con sus colaboradores, en mecanismos para el planteamiento de problemas, análisis de la naturaleza, gravedad y persistencia de un conflicto, mediante talleres, reuniones, charlas, etc.
	Control y manejo emocional: Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con	Gestiona de forma positiva las emociones y actitudes en situaciones de conflicto, demostrando respeto en el trato a sus colaboradores, compañeros y superiores. Expresa de una manera asertiva, cuando se presentan conflictos, siendo objetivo y analizando de manera objetiva cada una de las situaciones, para emitir una recomendación efectiva en cada uno de los casos.



ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO



	jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, si ofender a los demás, ni interponer su opinión de manera agresiva.	
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: