

Analista en Administración-Estación de Peajes A			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Administración, Subespecialidad Generalista
Ubicación organizacional	Departamento de Peajes	Proceso de trabajo	Cobros de tasa de peajes
Jefatura inmediata	Administrador de Peajes	Jefatura que antecede	Jefe del Departamento de Peajes
Propósito del Cargo			
Realiza labores profesionales para la asistencia a los Administradores de las Estaciones de Peajes.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Asistencia en las actividades de peajes, realizar informes de labores	<p>Realizar investigaciones y observaciones in situ, relacionadas con la gestión de cobro de los recaudadores, que permitan valorar el trato, cortesía y atención rápida al usuario, así como de los faltantes y sobrantes obtenidos en un periodo de tiempo determinado, presentando los informes correspondientes, con información fidedigna e irrefutable, respaldadas por pruebas físicas, electrónicas y otras de diversa índole, que garanticen un alto grado de objetividad, credibilidad y confiabilidad, para la toma de las acciones correspondientes de subsane, conforme a las situaciones encontradas.</p>		
	<p>Verificar el correcto funcionamiento y buen estado del mobiliario y de los equipos de cámaras de circuito cerrado de video y grabación, planta de energía, pantallas informativas, equipos de cómputo, sistema automatizado de cobro en las estaciones de Peajes, mediante la observación directa, revisión de bitácoras y la debida consulta con los Administradores de Peaje y asistentes de turno y elaborar informes técnicos a la jefatura inmediata, referentes a los hallazgos detectados</p>		
	<p>Colaborar en la habilitación de pasos libres o cierres de carril, siguiendo los procedimientos establecidos en torno al cierre de carriles y/o pasos libres, atendiendo el protocolo para la atención de accidentes de tránsito, en los carriles de cobro, aplicando las directrices, lineamientos y procedimientos establecidos para estos procesos</p>		
Resultado N° 2 Custodia de valores	<p>Analizar y recomendar métodos y procedimientos, que permitan mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios, cumplimiento y mejoramiento de los protocolos establecidos y los requerimientos de planes de mejora de la gestión cobratoria</p>		
	<p>Fiscalizar y supervisar durante los diferentes turnos laborales en las Estaciones de Peaje, la correcta aplicación de los procedimientos de cobro de la tasa de peaje, efectuados por los recaudadores, mediante la observación directa en las áreas de cobro y casetas y/o mediante la utilización de sistemas de circuito cerrado de video o grabación, según instrucciones emanadas por la Administración</p>		
	<p>Fiscalizar y supervisar en todas las fases hasta su finalización, el proceso de cierre de caja de los recaudadores y supervisores en los diferentes turnos laborales, verificando la transparencia de su ejecución, exactitud en el conteo de monedas y billetes, así como de la correcta utilización y registro de los documentos y procedimientos que están establecidos en el proceso y elaborar y remitir los informes técnicos respectivos a la jefatura inmediata, referentes a los resultados obtenidos</p>		
	<p>Supervisar y verificar el correcto procedimiento de la conformación de fondos de caja de los recaudadores para cada turno entrante, así como de los retiros parciales de dinero, que dentro de cada turno laboral se realizan de las cajas recaudadoras, atendiendo a su correcta verificación de cuantía, custodia y aspectos de control interno que de la actividad se deriven</p>		
<p>Participar en los operativos grupales programados por la Jefatura, en las Estaciones de Peaje, en la inspeccionando el correcto proceso de cobro de tasa de peaje, así como de la realización de arqueos sorpresivos, mediante el uso de técnicas, herramientas, procedimientos, formularios y equipos, conforme a las políticas, directrices, reglamentos que regulan la actividad recaudadora de tasa de peaje.</p>			
<p>Realizar en cada turno asignado, según la programación de la Jefatura, arqueos en forma sorpresiva, a los cajeros recaudadores y supervisores de las Estaciones de Peaje, durante los diversos turnos laborales, verificando la cuantía física de los dineros recaudados y la respectiva</p>			

	<p>congruencia y balance con la cantidad de vehículos transitados, que han pagado la tasa de peaje durante el turno, estableciendo los análisis y valoraciones de la información obtenida en los formularios utilizados en la actividad de recaudación de tasa de peaje</p> <p>Realizar el proceso de validación de cobro de tasa de peaje, de acuerdo con la información generada por el sistema automatizado de cobro, referente a las liquidaciones de tránsitos vehiculares, capturando, verificando y controlando, a través del uso de herramientas tecnológicas, formularios, equipos y software específicos, suministrados por los adjudicatarios, el debido cobro electrónico, de acuerdo con las directrices y procedimientos que rigen la actividad de cobro.</p>	
Resultado N° 3 Atención de consultas	<p>Atender en representación de la Administración de Peajes, asuntos administrativos diversos, que demandan la atención de trámites judiciales, relacionados con la atención de accidentes, colisiones, daños a la infraestructura, y la debida coordinación con organismos policiales de tránsito, comisión nacional de emergencia, Organismos de Investigación Judicial, entre otros</p> <p>Atender consultas en materia de su competencia formuladas por el jefe inmediato, del Departamento, compañeros de trabajo, funcionarios públicos y privados o instancias departamentales institucionales relativos a su campo de acción</p>	
Resultado N° 4 Despacho de documentos	<p>Efectuar conteos vehiculares en Oficinas Centrales o en las Estaciones de Peaje, utilizando medios electrónicos relacionados con sistemas de video o grabación, con el fin de poder cotejar la congruencia entre la cantidad de vehículos transitados con la cantidad de dinero recaudado, de acuerdo con la categoría vehicular</p> <p>Analizar los métodos y procedimientos, empleados en los procesos manuales y automatizados, en la actividad económica de recaudación en las Estaciones de Peaje, que permitan a la Jefatura, el mejoramiento de los protocolos establecidos en la gestión cobratoria</p> <p>Fiscalizar y supervisar la correcta llegada y salida del personal de la concesionaria, de acuerdo con los horarios establecidos, control de asistencia, conforme a los roles programados para los tiempos de descanso de recaudadores y vigilantes, cumplimiento de rondas y cuidados de los supervisores o personal designado para realizar la labor temporal de cobro de tasa de peaje.</p> <p>Participar activamente con la Jefatura inmediata, en el aporte de información, que contribuyan a la elaboración de procesos licitatorios, conforme a la competencia de su área, que conlleven a la modernización, mejoramiento e incremento de la eficiencia de la actividad recaudadora de tasa de peaje.</p>	
Resultado N° 5 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<p>Participar activamente con la Jefatura, en la preparación del Plan anual de fiscalización, con base en los requerimientos y las prioridades establecidas, que permitan un proceso de fiscalización y supervisión más eficiente, sobre la gestión operacional, técnica y administrativa, establecidas para las empresas concesionadas.</p>	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia, sigue la aplicación de procedimientos, prácticas, legislación y normativa en el área de peajes, así como los plazos establecidos, así como instrucciones del Administrador de la Estación de Peajes.</p> <p>Es evaluado por el Administrador de las estaciones de peajes, mediante los informes o reportes que presenta, sobre el desarrollo de la actividad de recaudación, la atención de la aplicación de las medidas para eliminar</p>	<p>Le podría corresponder ejercer supervisión al personal de menor nivel, además sustituir al Administrador de la estación de pesaje, en su ausencia.</p>	<p>Lugares: Le corresponde laborar jornadas diurnas, nocturnas y mixtas, extensas y rotativas, en las estaciones de peaje.</p> <p>Ambiente: Se expone a condiciones cambiantes de clima, ambiente de trabajo peligroso expuesto a asaltos, robos, contaminación ambiental, con ruidos, vibraciones, gases de los automotores, trabaja en interior y exteriores, mixto (sedentario y dinámico), con riesgos de atropellos o accidentes de tránsito.</p> <p>Condiciones: Sus labores exigen realizar esfuerzo mental para la emisión de informes referentes a la recaudación de la tasa de peaje.</p>

inconsistencias detectadas, cumplimiento de plazos establecidos, la custodia de los valores (tiquetes).		
Modalidad de trabajo	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.	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Realiza labores profesionales, para la atención y resolución adecuada de los problemas y situaciones variadas, propias del área de peajes, como colaborador del Administrador de la estación de peajes.</p> <p>Los errores cometidos en su gestión, pueden provocar, pérdidas económicas a la Institución, a las arcas del Estado, deterioro de la imagen institucional, posibles demandas de usuarios, incumplimientos de condiciones contractuales, pérdida y/o deterioro de bienes, hacer incurrir en toma de decisiones equivocadas, al Administrador de la estación de peajes.</p>	<p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, funcionarios de instituciones públicas, con colaboradores a cargo, con empresas contratadas en las estaciones de peajes, usuarios de las carreteras, sujetas al cobro de tasa de peaje, también debe coordinar con funcionarios de otras entidades relacionadas con la seguridad y salud (Cruz Roja, Fuerza Pública, Bomberos, Policía de Tránsito, OIJ, entre otros), usuarios de vía y público en general, las cuales debe atender con conocimiento certero de información, amabilidad, tolerancia, tacto y discreción.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Custodia y resguardo de caja fuerte, dineros, productos de la recaudación, y otros documentos de valor (tiquetes)</p>
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). • Licencia de conducir cuando el puesto lo exija. • Póliza de Caucción y Declaración de Bienes. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación referente a la recaudación de peajes. 	

Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	Compromiso con el servicio público	Intermedio
	Integridad en el desempeño de la Función Pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	Análisis y solución de situaciones	Avanzado
	Acción estratégica e innovadora	Avanzado
	Gestión de calidad	Avanzado
	Sensibilidad tecnológica	Intermedio
	Trabajo colaborativo	Destacado
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	Adhesión a valores del servicio público	Se compromete y apoya a las institución, ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.
	Involucramiento y compromiso	Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo y lealtad dentro de la administración pública costarricense.
	Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público	Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en 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.
Integridad en el desempeño de la función pública	Probidad (actuación intachable)	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.
	Buen uso de los recursos (transparencia)	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 éticos en las personas y/o equipos.
Análisis y solución de situaciones	Pensamiento analítico	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.
	Autonomía/ toma de decisiones	En situaciones complejas, con base en sus conocimientos, toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.
	Evaluar resultados y mejora continua	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.
Acción estratégica e innovadora	Comprensión de cambios del entorno	Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.
	Innovación y creatividad	Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos	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.	
Gestión de calidad	Aporte de excelencia y compromiso con la calidad	Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo 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.	
	Mejora y optimización de su trabajo Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria	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.	
Sensibilidad tecnológica	Sensibilidad y adaptación tecnológica	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.	
	Uso de tecnología para solución de situaciones	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.	
	Gestión del conocimiento	Busca la información disponible en la organización cuando requiere resolver situaciones que se le presentan y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.	
Trabajo colaborativo	Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad	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.	
	Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia	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.	
	Integración y colaboración en equipo	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.	
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 2	
Aspecto modificado:	Funciones	Documento de referencia:	PEA-01-2023-0092 (0381) de fecha 27 de febrero 2023
Persona responsable:	Melvin Cerdas Montoya	Fecha:	21-03-2023