

<b>Analista en Administración-Estación de Peajes B</b>			
<b>Estrato</b>	Profesional	<b>Clase de puesto</b>	Profesional de Servicio Civil 2
		<b>Especialidad/Formación</b>	Administración, Subespecialidad Generalista
<b>Ubicación organizacional</b>	Departamento de Peajes	<b>Proceso de trabajo</b>	Cobros de tasa de peajes
<b>Jefatura inmediata</b>	Administrador de Peajes	<b>Jefatura que antecede</b>	Jefe del Departamento de Peajes
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realiza labores profesionales para la asistencia a los Administradores de las Estaciones de Peajes.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1</b> <b>Asistencia en las actividades de peajes, realizar informes de labores</b>	<p>Realizar investigaciones relacionadas con la gestión de cobro de los recaudadores, de manera presencial, o por medio de equipos de grabación y/ video, 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, que permitan a las jefaturas, la toma de las acciones correspondientes para el mejor abordaje y subsane de las situaciones encontradas.</p> <p>Autorizar, la habilitación de pasos libres o cierres de carril, con la debida coordinación con el personal de la concesionaria, 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> <p>Analizar los métodos y procedimientos, empleados en los procesos manuales y automatizados, en la actividad económica de recaudación, en las Estaciones de Peaje, emitiendo criterio, recomendaciones y sugerencias, apoyados en herramientas tecnológicas, formulario y documentos diversos de respaldo, que permitan a la Jefatura, el mejoramiento de los protocolos establecidos en la gestión cobratoria y una mejora en la percepción del usuario, sobre la calidad del servicio brindado.</p> <p>Representar a la Administración en las Estaciones de Peaje y en ausencia del Administrador, atender asuntos administrativos diversos, relacionado con el funcionamiento adecuado de la Estación, entre ellos, apoyo a los requerimientos del personal de la empresa concesionada en materia logística de cobro, suspensiones de cobro, que requieren del control y la autorización de la apertura o cierre de las Estaciones, accidentes, colisiones, daños a la infraestructura, que demandan trámites judiciales, así como la debida coordinación con organismos policiales, de tránsito, comisión nacional de emergencia, OIJ, entre otros.</p>		
	<b>Resultado N° 2</b> <b>Custodia de valores</b>	<p>Supervisar y controlar en diversos lapsos de tiempo, del turno laboral asignado, en las Estaciones de peaje, efectuados por los recaudadores, mediante la observación directa en las áreas de cobro, y/o mediante la utilización de sistemas de circuito cerrado de video o grabación y elaborar los informes técnicos respectivos, referentes a los hallazgos detectados.</p> <p>Supervisar y verificar, en ausencia del personal fiscalizador de turno, el correcto procedimiento de la conformación de fondos de caja, para los recaudadores de cada turno entrante, así como de los retiros parciales de fondos de caja, que dentro de cada turno laboral se realice 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 la preparación del proceso de registro electrónico de datos consolidados, de la recaudación de tasa de peaje, que efectúan los cajeros recaudadores en las Estaciones de Peaje, en los diferentes turnos laborales, como parte del proceso de acreditación final de los dineros recaudados, ante el Ente financiero respectivo, lo cual conlleva entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitación, verificación y balance, de la información económica suministrada por la empresa recaudadora, relacionada con la cuantía económica y vehicular, procesada por cada recaudador en su respectivo turno.</li> <li>• Revisión de la información contenida en los formularios, suministrados por la empresa concesionada, relativos a los procesos de cierre de caja de los recaudadores, verificando la totalidad de los mismos en cada turno y dentro de ellos, la revisión y verificación de aspectos</li> </ul>	

	<p>relativos a nitidez, exactitud y certeza de que los datos, de nombres de los recaudadores asignados, rubricas consignadas y cantidad de vehículos y pagandos, sean las correctas y cumplan con los procedimientos establecidos para este fin.</p> <p>Supervisar y controlar en ausencia de un funcionario fiscalizador, en todas frases hasta su finalización, el proceso de cierre de cada de los recaudadores y supervisores en los diferentes turnos laborales, verificando la transparencia de su ejecución, veracidad en el conteo económico, así como de la correcta utilización y registro de documentos y procedimientos que están establecidos en el proceso y elaborar los informes técnicos respectivos, referentes a los resultados obtenidos.</p>	
<p><b>Resultado N° 3</b> Atención de consultas</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 relativas a su campo de acción</p>	
<p><b>Resultado N° 4</b> Despacho de documentos</p>	<p>Confeccionar, actualizar y registrar en bitácoras, en la Estación de Peaje donde sea asignado, el correcto estado del mobiliario, así como el adecuado funcionamiento de los equipos de grabación y video, planta de energía, pantallas informativas, equipos de cómputo, sistema automatizado de cobro en las estaciones de peaje y elaborar los informes técnicos respectivos, referentes a los hallazgos detectados.</p> <p>Supervisar y controlar de manera presencial o por medio de equipos de grabación y video la correcta llegada y salida del personal de la empresa concesionada, de acuerdo con los horarios establecidos y elaborar los informes técnicos respectivos, referentes a las situaciones detectadas, apoyados en información fidedigna e irrefutable, que permitan a las jefaturas, la toma de acciones correspondientes para el subsane de las situaciones encontradas.</p> <p>Supervisar y controla de manera presencial, o por medio de equipos de grabación y video, la correcta ejecución de las labores de limpieza, conforme a las actividades establecidas en los contratos de licitación y protocolos institucionales para las Estaciones de Peaje, y elaborar los informes técnicos respectivos, con los hallazgos detectados, apoyados en pruebas físicas, electrónicas y otras de diversa índole, que garanticen un alto grado de objetividad, credibilidad y confiabilidad que permitan a las jefaturas, la toma de las acciones correspondientes, para el subsane de las situaciones encontradas.</p> <p>En ausencia de un fiscalizador, verificar en las casetas de cobro, la cantidad de talonarios de tiquetes de cobro, de las diferentes categorías vehiculares, reportados en el formulario E-3 de cada turno laboral, a fin de controlar la correcta secuencia y cantidad de los mismos y rendir los informes técnicos respectivos, emitiendo criterio, conforme a los formularios establecidos, con toda aquella información, que permitan a la jefatura, poder valorar, analizar y realizar las acciones de control, apoyo o subsane correspondientes.</p>	
<p><b>Resultado N° 5</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<p>Realizar otras labores de diversa índole, que se derivan de su función, según sean las necesidades institucionales y requerimientos de jefatura inmediata o la del Departamento.</p>	
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>		
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>
<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</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><b>Lugares:</b> Le corresponde laborar jornadas diurnas, nocturnas y mixtas, extensas y rotativas, en las estaciones de peaje.</p> <p><b>Ambiente:</b> 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><b>Condiciones:</b> Sus labore exigen realizar esfuerzo mental para la emisión de informes referentes a la recaudación de la tasa de peaje.</p>

<p>o reportes que presenta, sobre el desarrollo de la actividad de recaudación, la atención de la aplicación de las medidas para eliminar inconsistencias detectadas, cumplimiento de plazos establecidos, la custodia de los valores (tiquetes).</p>		
<p><b>Modalidad de trabajo</b></p>	<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>	
<p><b>Impacto de la gestión</b></p>	<p><b>Relaciones de trabajo</b></p>	<p><b>Activos, Equipo, Insumos</b></p>
<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>
<p><b>Requerimientos Específicos</b></p>		
<p><b>Requisitos específicos</b></p>	<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>• Póliza de Caucción y Declaración de Bienes.</li> </ul>	
<p><b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación referente a la recaudación de peajes.</li> </ul>	

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.	
<b>Gestión de calidad</b>	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.	
<b>Sensibilidad tecnológica</b>	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.	
<b>Trabajo colaborativo</b>	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.	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión: 2</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>	Funciones	<b>Documento de referencia:</b>	PEA-01-2022-0480 (0299) de fecha 27 de septiembre 2022
<b>Persona responsable:</b>	Melvin Cerdas Montoya	<b>Fecha:</b>	21-03-2023