

Jefe del Departamento de Peajes			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Administración, Subespecialidad Generalista
Ubicación organizacional	Departamento de Peajes	Proceso de trabajo	Recaudación de la tasa de peajes
Jefatura inmediata	Director (a) de Servicio al Usuario y Recaudación/ Director (a) Ejecutivo (a)	Jefatura que antecede	Consejo de Administración
Propósito del Cargo			
Realizar labores de tipo directivo orientadas a la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las actividades técnicas y administrativas del Departamento de Peajes, en gestiones abocadas a la recaudación de la tasa de peaje a nivel nacional, según clasificación vehicular, mismo que será utilizado, para el financiamiento de proyectos de conservación, mantenimiento y mejoramiento de las carreteras, velando por el cumplimiento de los términos establecidos en los contratos o convenios suscritos entre la Administración y entes públicos o privados y porque los recursos económicos, productos de la recaudación de la tasa de peaje, se utilicen en proyectos de las carreteras donde se originó el ingreso.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y del trabajo del Departamento de Peajes		<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, coordinar, planificar, administrar, organizar y supervisar las labores técnicas, administrativas y profesionales del personal involucrado en la actividad de recaudación de tasa de peaje. • Establecer, evaluar y aprobar mecanismos de Control, Verificación, Fiscalización y Supervisión de la actividad de cobro de tasa de peaje. • Evaluar, aprobar y establecer sistemas, instrumentos, métodos, mecanismos, y procedimientos administrativos, de control, supervisión y fiscalización. • Analizar, evaluar y establecer propuestas de mejoras para las actividades profesionales, administrativas, técnicas y operativas. • Dirigir, supervisar y evaluar la implementación de sistemas de trabajo. • Elaborar y presentar propuestas a la Dirección Ejecutiva y/o al Consejo de Administración del CONAVI los sistemas, métodos, modelos y mecanismos de cobro. • Emitir criterio y tomar decisiones sobre las políticas, acciones o directrices emitidas por el superior. • Realizar estudios de factibilidad de proyectos. • Elaborar el Plan Operativo para el Departamento de Peaje (POI) • Controlar y velar la asignación y ejecución de los recursos provenientes de la actividad de recaudación. • Planificar, dirigir y coordinar con las instancias internas y externas los trabajos de reparaciones y mejoras de las instalaciones físicas de las estaciones de peaje. • Elaborar informes gerenciales. • Gestionar, elaborar y presentar la solicitud de aumento de tarifas de tasa de Peaje. 	

<p>Resultado N° 2 Coordinación de actividades con diversas instancias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar, negociar y/o conciliar con los representantes de las empresas que brindan servicios, con el personal a cargo, y con funcionarios de altos niveles jerárquicos a lo interno y externo de la institución. • Coordinar con las diferentes Gerencias, Direcciones y Departamentos del CONAVI y empresas públicas y privadas. • Coordinar actividades de elaboración del Presupuesto de egresos e ingresos del Programa 04 Operación e Inversión en Vías de Peaje. • Coordinar con empresas del sector privado. • Participar en comisiones, comités, reuniones, seminarios y charlas. 	
<p>Resultado N° 3 Atención de consultas y asesorías</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender consultas y asesorar a superiores, colaboradores y público en general en materia de peajes. 	
<p>Resultado N° 4 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<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	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia en la determinación de métodos y procedimientos, los cuales se actualizan o modifican para mejorar la gestión o corregir y minimizar errores, solucionar problemas que se generan tanto con los usuarios del servicio de cobro de la tasa de peaje como con los funcionarios a su cargo.</p> <p>Es evaluado por el (a) Director (a) de Servicios al Usuario y Recaudación y el Director Ejecutivo, mediante el cumplimiento de las funciones asignadas al Departamento de Peajes, por la apreciación de los resultados obtenidos y por la pertinencia, oportunidad, procedencia y eficacia y eficiencia en servicio de cobro de la tasa de peaje.</p>	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal administrativo y sobre los encargados de los procesos de Control y Verificación, y Fiscalización y Supervisión, son evaluados por la eficiencia del desarrollo de la actividad, por los procedimientos, técnicas y resultados de los operativos, chequeos realizados y por los hallazgos obtenidos; también por los informes y reportes que le presentan.</p>	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, no obstante, por la naturaleza de sus labores, le corresponde la realización de reuniones frecuentes con distintos actores con los que debe interactuar, por lo que debe trasladarse ocasionalmente a las diferentes estaciones de peajes, con el fin de solucionar problemas y coordinar con el personal de las estaciones, entre otros.</p> <p>Ambiente: Se expone a presiones por cumplimiento de plazos, por el buen funcionamiento y cobro de la tasa de peaje, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental, así como a inclemencias del tiempo, accidentes, polvo, además a gases tóxicos por el humo de los vehículos en las estaciones de peajes.</p> <p>Condiciones: Las actividades exigen esfuerzo mental, además, el tipo de trabajo demanda mucho esfuerzo, para la solución de problemas que se le presentan y que algunos son de impacto directo con los usuarios del servicio y la ciudadanía; para elaborar investigaciones en mercados nacionales e internacionales de modelos novedosos en materia de administración de cobros de la tasa de peaje, y para la elaboración de estudios técnicos informativos de la gestión o para proponer y recomendar mejoras a la actividad.</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	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Realiza labores de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada con la recaudación de la tasa de cobro de peajes, apegado al</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con el Director de Servicios al Usuario y Recaudación, Director Ejecutivo,</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad: Mobiliario y equipo asignado</p>

<p>marco técnico-legal que rige la actividad; además es responsable por el control, la supervisión y la fiscalización de las empresas contratadas que realicen el cobro de la tasa de peaje, por la seguridad y vigilancia, por el traslado de valores y por la limpieza, en las diferentes estaciones de Peajes del país, también por los informes y estudios técnicos, y propuestas que presenta ante su jefe y jefarcas institucionales.</p> <p>Los errores cometidos podrían generar conflictos con los usuarios, o pérdidas económicas al Estado por la no recaudación eficiente de la tasa, o por demandas de terceros por las decisiones tomadas o recomendadas al Consejo de Administración y que afecten derechos constitucionales.</p>	<p>Consejo de Administración, colaboradores, compañeros, igualmente con las jefaturas, directores, gerentes y jefarcas de la Institución, y a lo externo con representantes de empresas, con el fin de buscar y escuchar propuestas de modelos novedosas para ser aplicados en el país; con entes contralores y fiscalizadores para brindar información o gestionar aprobación de propuestas aprobadas por el Consejo de Administración.</p>	<p>Equipo de cómputo Administración correcta de los fondos de Peajes Expedientes, Información confidencial Custodia de valores, como son los tiquetes para la venta del pago de la tasa de peajes en las diferentes estaciones Manejo de presupuesto del Departamento de Peajes</p>
--	--	---

Requerimientos Específicos

<p>Requisitos específicos</p>	<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. Dos años de supervisión de personal 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
<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<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 Normativa específica que regula el cobro de la tasa de peajes en el país

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	Intermedio
	2.Visión Estratégica	Intermedio
	3.Toma de Decisiones	Intermedio
	4.Comunicación Efectiva	Intermedio
	5.Manejo y Resolución de Conflictos	Intermedio
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:</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>

	<p>Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las 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.</p>	<p>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.</p>
<p>Integridad en el desempeño de la Función Pública</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (transparencia): Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Liderazgo</p>	<p>Gestión del Talento Humano: Identifica las capacidades de las personas y/o equipos. Desea guiar y desarrollar a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las y los</p>	<p>Favorece el desarrollo laboral de sus colaboradores, mediante actividades de capacitación, talleres, réplicas, sesiones de trabajo, entre otros.</p> <p>Potencia en sus colaboradores, el desarrollo de las habilidades, actitudes, conocimientos y experiencia, a través de capacitaciones, realimentación de conocimientos y experiencias, sesiones de trabajo, etc.</p>

	colaboradores y personas compañeras.	
	<p>Clima y ambiente colaborativo: Promueve un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área, actuando en concordancia con ello, y anticipando situaciones que comprometan el ambiente colaborativo.</p>	<p>Manifiesta ante los colaboradores a su cargo, un comportamiento respetuoso, firme, empático, que demuestra en sus acciones y en la administración de la unidad organizativa bajo su responsabilidad.</p> <p>Promueve un ambiente de respeto, empatía, motivación, entre sus colaboradores, por medio de actividades, charlas, sesiones de grupo, entre otros.</p>
	<p>Orientación a resultados: Es una persona propositiva, se concentra en los objetivos exigidos e intenta identificar activamente oportunidades de mejora, tanto en relación a los procesos y/o sistemas a su cargo, como en su propio desempeño (actitudes y acciones), valora el trabajo bien hecho y tiende a organizar sus actividades en función de alcanzar las metas que se le asignan.</p>	<p>Establece objetivos y procesos de trabajo, claramente definidos, de tal manera que puedan ser captados y cumplidos eficaz y eficientemente, por sus colaboradores, a través de circulares, lineamientos, normas, procedimientos, etc.</p> <p>Establece mecanismos para evaluar el cumplimiento, productividad, calidad, oportunidad, mediante reportes, control y seguimiento de labores, bitácoras de trabajo, informes, entre otros.</p>
Visión Estratégica	<p>Anticiparse y actualizarse (visión futura): Se preocupa por entender las variables del entorno, que afectan al país, generándose una opinión hacia donde se debería desarrollar. Se informa y comunica los cambios y tendencias que pueden tener impacto en su entorno y su área.</p>	<p>Actualiza constantemente los conocimientos en su campo de trabajo.</p> <p>Fomenta en los colaboradores a su cargo, la actualización de conocimientos en área de trabajo.</p>
	<p>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Es consciente de los beneficios de los cambios organizacionales bien</p>	<p>Incorpora en la unidad organizativa a su cargo, los cambios que se presentan en los procesos de trabajo, normativa, legislación, etc. a través de lineamientos, emitidos en circular, oficios, correos, etc.</p> <p>Acepta los cambios que se le presentan en los procesos de trabajo y los comunica a los colaboradores a su cargo de manera oral y escrita.</p>

	<p>planificados y orienta su trabajo hacia la incorporación de innovaciones en el mediano y largo plazo, cuando sea necesario.</p>	
	<p>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público): Promueve la participación en su equipo con ideas nuevas que aporten al diseño de procesos y/o proyectos innovadores que agreguen valor a su trabajo y aportan al desarrollo del país.</p>	<p>Se compromete junto con los colaboradores en el desarrollo de los procesos de trabajo y cumplimiento de metas, mediante sesiones, cronogramas y planes de trabajo.</p> <p>Fomenta el involucramiento y la participación del equipo de trabajo, en proyectos, trabajos, para el cumplimiento de metas, a través de conectar las metas con el equipo de trabajo, realizar seguimientos y establecimiento de plazos, en cronogramas de trabajo, realizando reconocimientos de manera grupal e individual de manera verbal en reuniones y escrita por correos y oficios.</p>
<p>Toma de Decisiones</p>	<p>Proactividad estratégica: Utiliza e indaga en diferentes fuentes de información, el momento de analizar una situación, siendo una persona proactiva en el planeamiento de soluciones en las que se integran diversos elementos.</p>	<p>Analiza situaciones que se le presentan en el desarrollo de sus labores, con el fin de elegir la mejor decisión, evaluando alternativas, realizando análisis situacional, plasmando los resultados en informes y criterios técnicos.</p> <p>Realiza una búsqueda exhaustiva de datos e información relevante para plantear soluciones, en legislación, normativa, consultado en otras instituciones, realizando investigaciones, entre otros.</p>
	<p>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas. Identifica problemas o dificultades en su gestión y planificación, realizando seguimientos periódicos de las labores de su equipo, que permitan controlar el trabajo y corregir cuando sea necesario.</p>	<p>Supervisa constantemente las labores desempeñadas por sus colaboradores, por medio de mecanismos de control, tales como control y seguimiento de planes de trabajo, bitácoras e informes de labores, establecidos para sus colaboradores, entre otros.</p> <p>Da seguimiento a cumplimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento de las metas y procesos de trabajo, por medio de verificación un cronograma de trabajo.</p>
<p>Comunicación Efectiva</p>	<p>Estrategias de empatía y claridad comunicativa: Se comunica de forma clara, respetuosa y precisa, realizando preguntas para</p>	<p>Escucha atentamente las ideas, solicitudes que comunican los colaboradores a su cargo, en reuniones, utilizando herramientas de comunicación interna, tales como correos, oficios, cápsulas informativas, circulares, etc.</p> <p>Fomenta la comunicación asertiva y respetuosa en sus colaboradores, mediante actividades, charlas, talleres, etc.</p>

	<p>asegurar el entendimiento de su contraparte y parafrasea la idea que manifiesta su interlocutor (a), con base a la escucha atenta de la otra persona.</p>	
<p>Manejo y Resolución de Conflictos</p>	<p>Comunicación estratégica: Logra sintetizar de manera clara y asertiva las ideas claves que debe comunicar (oral y escrito), con miras a orientar y/o priorizar la actividad de personas y/o equipos y promueve nuevas formas que aseguren la fluidez de la información.</p>	<p>Brinda instrucciones de manera clara y precisa, a través de comunicados escritos (correos, circulares, oficios, etc.) y orales (reuniones)</p> <p>Se expresa de una manera clara, abierta, directa y adecuada, para asignar labores, dar indicaciones, solicitar rendición de cuentas, etc. de manera escrita, mediante circulares, oficios y de manera oral, reuniones y sesiones de trabajo.</p>
	<p>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto: Valora y promueve un ambiente armónico en que las personas se traten de manera afable y respetuosa en situaciones en las que existen diferentes opiniones y/o divergencia entre distintas personas.</p>	<p>Crea dentro de su Unidad Organizativa, un clima de seguridad, confianza y empatía,</p> <p>Promueve entre sus colaboradores un ambiente de respeto.</p>
	<p>Búsqueda de soluciones: Analiza y logra identificar las diversas variables que inciden en un problema o conflicto, preocupándose por conocer la posición o versión de cada una de las personas involucradas, asumiendo y comprendiendo las diferencias individuales que están en juego en determinada situación, interpreta la información e intenciones de las partes involucradas en el conflicto, facilitando soluciones</p>	<p>Se mantiene neutral en situaciones de conflicto, y escucha de manera asertiva a las partes involucradas, analizando, cuál es el medio más adecuado para tratar y resolver el problema, conversando con las partes involucradas y tomando las decisiones.</p> <p>En situaciones de conflicto, tiene una posición de mediador, en donde utiliza técnicas de escucha activa al abordar el conflicto, es decir dejar hablar a las partes involucradas, generar confianza, mostrar empatía, etc.</p>

	<p>pertinentes a este y las necesidades de las personas y/o entes involucrados.</p>	
	<p>Control y manejo emocional: Destaca por su capacidad de enfrentar diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad. Es capaz de reconocer, dominar y aprender sobre aquellas emociones propias y ajenas que pueden ser percibidas como una ofensa, logrando expresar su opinión con mesura y de forma constructiva.</p>	<p>En situaciones de conflicto, maneja sus emociones de manera asertiva, mediante técnicas d para afrontar emociones, y respondiendo de manera adecuada ante las situaciones que se presenten.</p> <p>Tiene control de sus emociones en el momento de enfrentar problemas, utilizando un razonamiento lógico para la solución de conflictos.</p>
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: