

Analista Fiscalizador en Recaudación de Peajes			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Administración, Subespecialidad Generalista
Ubicación organizacional	Departamento de Peajes	Proceso de trabajo	Fiscalización y recaudación de peajes
Jefatura inmediata	Jefe Fiscalización y Supervisión	Jefatura que antecede	Jefe del Departamento de Peajes
Propósito del Cargo			
Realizar labores profesionales orientadas a la fiscalización de la recaudación de las tasas de peajes.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Actividades de fiscalización de tasas de los peajes, informes de hallazgos, labores, emisión de estudios y recomendaciones	<p>Colaborar con la Jefatura del Departamento, en el aporte de información que contribuya a la elaboración del Plan Operativo Institucional, así como del seguimiento de su correcta ejecución, conforme a las actividades que se desarrollan en su área laboral.</p>		
	<p>Colaborar con la Jefatura del Departamento, en el aporte de información, que contribuya en la elaboración de procesos licitatorios, conforme a la competencia de su unidad, que conlleven a la modernización, mejoramiento e incremento de la eficiencia de la actividad recaudadora de tasa de Peaje</p>		
	<p>Establecer un adecuado proceso de organización, supervisión y control, de las actividades que regulan la materia de recaudación de tasa de peaje, a través del uso eficiente y eficaz de mobiliario, equipos, materiales, normas y procedimientos, así como de la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos, que permitan asegurar el correcto funcionamiento y logro de los objetivos de la Estación de Peaje a su cargo.</p>		
	<p>Comprobar la correcta aplicación de la legislación, directrices, normas y procedimientos que rigen la actividad de recaudación de tasa de peaje, mediante la revisión y análisis constante de la normativa existente, informes, documentos y cotejo de datos e informes, así como de la realización de observaciones, revisión de videos y grabaciones que permitan el control de la actividad.</p>		
	<p>Velar, porque las empresas concesionadas, cumplan de manera eficiente, con todas las obligaciones técnicas, legales y administrativas, establecidas en los contratos de concesión, así como de métodos, procedimientos y de la normativa Institucional que la actividad demanda.</p>		
	<p>Efectuar diariamente el proceso de cierre electrónico de cobro de tasa de peaje, en todas sus fases, producto de la recaudación efectuada por los cajeros en las Estaciones de Peaje, en los diferentes turnos laborales, lo cual conlleva entre otros:</p>		
	<p>Revisión de la información contenida en los formularios suministrados por la empresa concesionada, relativos a cada cierre de caja de los recaudadores, verificando los aspectos de nitidez, exactitud y la certeza de que los datos, nombres de los recaudadores asignados, rubricas consignadas y que la cantidad de vehículos exentos y pagandos, sean las correctas y cumplan con los procedimientos establecidos para este fin.</p>		
	<p>Captura de datos en el ordenador, correspondientes a la recaudación total diaria, de cobro de tasa de peaje, efectuada por los cajeros en los diferentes turnos laborales, estableciendo sus respectivos balances y la verificación de la veracidad de la información consignada, así como de la preparación de los demás documentos, que garanticen el respectivo balance y comprobación de la cuantía económica recaudada.</p>		
<p>Conteo del dinero recaudado por los cajeros recaudadores en los diferentes turnos laborales, bajo su custodia en bóveda o caja fuerte, estableciendo la respectiva verificación y balance económico, conforme a los procedimientos establecidos, hasta su fase final de entrega a la transportadora de valores, para la acreditación posterior ante el ente financiero respectivo.</p>			

	<p>Capturar diariamente de manera electrónica, en el Sistema Financiero-Contable (SIFCO), por cada turno laborado, datos de la recaudación de tasa de peaje, estableciendo un balance contable, sobre la cantidad de vehículos cobrados, según su categoría y los ingresos recaudados, conforme a los depósitos realizados a la entidad financiera</p> <p>Supervisar y Controlar en todas 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, veracidad en el conteo económico, así como de la correcta utilización y registro de los documentos y procedimientos que están establecidos en el proceso y elaborar los informes técnicos respectivos, 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 fondos de caja, que dentro de cada turno laboral se realicen 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>Supervisar y controlar la correcta llegada y salida del personal de la concesionaria, de acuerdo con los horarios establecidos, control de asistencia de los recaudadores y supervisores, conforme a los roles programados y elaborar los informes técnicos respectivos, referentes a las situaciones detectadas</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 y la atención de los protocolos para la atención de accidentes de tránsito, en los carriles de cobro, aplicando las directrices, lineamientos y procedimientos establecidos para estos procesos.</p> <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>Representar a la Administración de Peaje, en la atención de asuntos administrativos diversos, que demandan la atención de trámites judiciales, relacionados con la atención accidentes, colisiones, daños a la infraestructura y la debida coordinación con organismos policiales de tránsito, comisión nacional de emergencia, O.I.J, entre otros.</p> <p>Mantener en custodia, los dineros de recaudación diaria, valores (tiquetes) de las diversas categorías vehiculares y conforme a las solicitudes de la empresa concesionada, realizar las entregas correspondientes, bajo la revisión de la exactitud en la cuantía y la conformidad de las partes.</p> <p>Supervisar la entrada, emisión, tramitación, despacho y archivo de la correspondencia y documentación y atender personalmente o vía telefónica, las consultas efectuadas compañeros de trabajo, funcionarios públicos y privados o instancias departamentales institucionales relativas a su campo de acción.</p> <p>Proponer, sugerencias y recomendaciones sobre mejoras a los protocolos, métodos y procedimientos, manuales operativos y sistemas automatizados, utilizados en la actividad económica de recaudación en las Estaciones de Peaje, emitiendo criterio, apoyado en herramientas tecnológicas, formularios y documentos diversos de respaldo, que permitan a la Jefatura, poder valorar, analizar y realizar las acciones de apoyo correspondientes, para el mejoramiento de la gestión cobratoria y la mejora en la percepción del usuario, sobre la calidad del servicio brindado.</p>
<p>Resultado N° 2 Atención de consultas, a usuarios a situaciones presentadas en las estaciones de peajes</p>	<p>Realizar labores de carácter excepcional, fuera de su jornada ordinaria, los días sábados y feriados, cuando por las necesidades del servicio así se requiera, relacionadas con la contabilización, conteo y tramitación de dineros recaudados, en los diferentes turnos laborales, hasta su entrega final a la transportadora de valores</p>

<p>Resultado N° 3 Revisión de bienes, equipos, documentos</p>	<p>Solicitar materiales, bienes, mobiliario y equipo de oficina, suministros y depósitos de cuentas corrientes de conformidad con la existencia y los saldos requeridos</p> <p>Revisar en forma periódica, el inventario de bienes asignado, verificando su cuantía y buen estado conforme a los listados, así como del correcto estado del mobiliario asignado al personal de la Corporación, y en caso daño, tramitar ante la administración, su reparación y sustitución y elaborar los informes técnicos respectivos, referentes a los hallazgos detectados</p>	
<p>Resultado N° 4 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 la jefatura inmediata o la del Departamento</p>	
<p>Independencia</p> <p>Trabaja con independencia, sigue la aplicación de procedimientos, prácticas, legislación y normativa en el área de recaudación de peajes, así como los plazos establecidos.</p> <p>Es evaluado por la jefatura de Fiscalización y Supervisión, mediante la precisión de las fiscalizaciones efectuadas, los hallazgos detectados en los operativos, por la atención de la aplicación de medidas para eliminar las inconsistencias, los informes y recomendaciones que presenta, relacionados con la actividad de recaudación de tasa de peaje, así como por la puntualidad del cumplimiento de los plazos establecidos.</p>	<p>Supervisión ejercida</p> <p>Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.</p>	<p>Entorno de trabajo</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 considerable, ya que debe elaborar informes técnicos, así como, para la validación de información generada por el sistema automatizado de cobro.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo no está sujeto a teletrabajo.</p>	
<p>Impacto de la gestión</p> <p>Realiza labores profesionales, para la verificación de la información encontrada en los operativos que ejecuta, plasmados en informes de recaudación de tasa de peaje, así como en las recomendaciones que emite.</p> <p>Los errores cometidos en su gestión, pueden provocar, pérdidas económicas al Conavi, a las arcas del Estado y el deterioro de la imagen institucional, también, podrían implicar pérdidas económicas, por conteos de dinero recaudado por los peajes equivocados, toma de decisiones erróneas, quejas o denuncias de los usuarios, e incumplimientos por parte de las empresas contratadas, causando un deterioro de la imagen Institucional.</p>	<p>Relaciones de trabajo</p> <p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi funcionarios de instituciones públicas, personal de las empresas contratadas, para la recaudación de la tasa de peajes, con organismos policiales, usuarios de la vía y público en general, debiendo manejarse con buen trato, tacto y cortesía.</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p> <p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Veracidad de la información, registros de flujo vehicular, Documentos que maneja (formularios, plantillas).</p>

Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	Académicos:	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto.
	Experiencia:	<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.
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	Legales:	<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 Caución y Declaración de bienes.
		<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	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

Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	Adhesión a valores del servicio público: 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.
	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.	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.
	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.	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, teléfono, chats institucional y personalmente, en donde remite oficios, informes, estudios, trámites diversos, etc.
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.	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. 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.
	Buen uso de los recursos (transparencia): Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia	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.

	de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares étnicos en las personas y/o equipos.	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.
Análisis y solución de situaciones	<p>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.</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>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.</p>	<p>Colabora con propuestas para toma de decisiones, mediante valoración de alternativas, tiempo establecido, opciones, probabilidades de asertividad, etc.</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>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.</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>Compresión de cambios del entorno: 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>Innovación y creatividad: 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>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.</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>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.</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>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>Mejora y optimización de su trabajo: 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>Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria</p>	
Sensibilidad tecnológica	<p>Sensibilidad y adaptación tecnológica:</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>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>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.</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>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.</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>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>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.</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>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.</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>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.</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>	
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 2	
Aspecto modificado:	Funciones	Documento de referencia:	PEA-01-2023-0091 (0381) del 27 de febrero de 2023
Persona responsable:	Melvin Cerdas	Fecha: 21-03-2023	Se actualiza en la intranet.