

Profesional Asistente en Administración de Peajes (B)			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 1 A o B
		Especialidad/Formación	Administración, subespecialidad Generalista
Ubicación organizacional	Departamento de Peajes	Proceso de trabajo	Administración de las Estaciones de Peajes
Jefatura inmediata	Jefe del Departamento de Peajes	Jefatura que antecede	Director (a) de Servicio al Usuario y Recaudación/Director (a) Ejecutivo (a)
Propósito del Cargo			
Realizar labores profesionales de asistencia a la jefatura del Departamento de Peajes, en funciones de control, verificación, fiscalización, validación y administración de las estaciones de peaje.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Brindar apoyo a la jefatura inmediata	<ul style="list-style-type: none"> Asiste a la jefatura en las actividades profesionales de control, verificación, fiscalización, validación y administración. Analiza 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, formularios y documentos diversos de respaldo que permitan a la Jefatura el mejoramiento de protocolos establecidos en la gestión cobratoria y una mejora en la percepción del usuario, sobre la calidad del servicio brindado. 		
Resultado N° 2 Elaboración de propuestas e Informes	<ul style="list-style-type: none"> Elabora informes, cuadros, gráficos sobre el flujo vehicular e ingresos, relacionados con la actividad de recaudación de tasa de peaje. Diseña y elabora propuestas de mejora de los formularios y procedimientos utilizados en la actividad de recaudación de tasa de peaje. 		
Resultado N° 3 Seguimiento de Acciones	<ul style="list-style-type: none"> Controla la existencia de tiquetes, en cantidades, clasificación vehicular y por estación de peaje. Controla la existencia de formularios utilizados en las actividades de recaudación de tasa de peaje. Recibe, coteja y analiza la información proveniente de las estaciones de peaje, que respaldan la actividad de recaudación de tasa de peaje. Analiza y procesa la información que respalda la actividad de recaudación de tasa de peaje. Efectúa conteos vehiculares de Oficinas Centrales, utilizando medios electrónicos relacionados con sistemas de circuito cerrado 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 clasificación vehicular. Valida información generada por el sistema automatizado de cobro, aplicando directrices y procedimientos que rigen la actividad de recaudación de tasa de peaje, utilizando herramientas tecnológicas, formularios, equipos y programas de cómputo que integran el sistema automatizado de cobro, elaborando reportes de inconsistencias, atendiendo indicaciones del superior inmediato. Mantiene actualizadas las bases de datos relacionadas con actividades de recaudación de tasa de peaje. Archiva y custodia documentos, respaldo de información, hojas de Excel, contenidos en los equipos de cómputo. 		
Resultado N° 4 Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> Atiende solicitudes de requerimientos de tiquetes, formularios y otros suministros, enviados por los Administradores de las Estaciones de Peaje. Atiende consultas de jefaturas, compañeros y público en general. Atiende solicitudes de instituciones públicas para la adquisición de tiquetes para uso de vehículos oficiales. 		
Factores de Clasificación Asociados			
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	
Trabaja con cierta independencia técnica, sigue instrucciones de su jefatura inmediata, aplicando lineamientos, directrices,	No le corresponde ejercer supervisión.	Lugares: Labora dentro de la Institución, en horario habitual del Conavi, no obstante, le puede corresponder, realizar giras a las diferentes estaciones de peajes, debiendo laborar fuera de la jornada de trabajo, cuando las necesidades así lo ameriten.	

<p>procedimientos, políticas y reglamentos relacionados con la recaudación de la tasa de peaje.</p> <p>Es evaluado, mediante los diversos informes que presenta, así como por la custodia de valores (tiquetes de cobro), por el análisis y el cotejo de información sobre recaudación de tasas de peaje, por el cumplimiento de los plazos establecidos, la calidad y oportunidad de los resultados de sus labores, ya que los mismos, son un insumo para el desarrollo y toma de decisiones en la recaudación de peajes.</p>		<p>Ambiente: Se expone a gases tóxicos, inclemencias del clima, como frío, calor, lluvia, así como a polvo, peligrosidad en la vía pública y accidentes.</p> <p>Condiciones: Las actividades demandan esfuerzo mental para el análisis y procesamiento de información de recaudación de peajes, cotejo y análisis de información que proviene de las estaciones, informes y gráficos de flujo vehicular, de igual manera, esfuerzo físico, para levantar las cajas de tiquetes para cobro de peajes.</p>
<p>Modalidad de trabajo</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>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Realiza funciones profesionales de asistencia en el control, verificación, fiscalización, validación y administración de las Estaciones de Peajes.</p> <p>Los errores que se puedan cometer por la gestión de los procesos de trabajo, tal es el caso de la pérdida o una custodia inadecuada de los tiquetes de cobro, podría provocar, robos o daños por humedad, implicando pérdidas económicas, ya que no ingresaría el dinero de los cobros a las arcas del Estado, además podría provocar pérdidas económicas, por cuanto se deben contratar los servicios de una imprenta para confeccionar los tiquetes, asimismo, el brindar información errónea a su jefatura inmediata, involucra una mala toma de decisiones, atrasos en el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel del servicio, creando una mala imagen para el Conavi.</p>	<p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, personal de las estaciones de pesaje, instituciones públicas, y público en general, en las cuales coordina actividades, solicita y brinda información, igualmente atiende solicitudes de requerimientos de tiquetes y formularios de cobro de peajes, por lo que la estas relaciones deben manejarse con, buen trato, tacto y cortesía.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Custodia y resguardo de valores (tiquetes de cobro y formularios de peajes)
<p>Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller universitario en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto 	

	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. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en prácticas y normas que rigen 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	Intermedio
	2. Acción estratégica e innovadora	Intermedio
	3. Gestión de calidad	Intermedio
	4. Sensibilidad tecnológica	Básico
	5. Trabajo colaborativo	Avanzado
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.	Fomenta los valores en las actividades que desempeña, de manera correcta transparente, trasmitiéndolos a sus compañeros y jefatura. Coadyuva en el cumplimiento metas y objetivos de su unidad organizativa e institucionales, apegado a los valores.
	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, por medio del trabajo en equipo, sesiones y reuniones de trabajo. Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, así como los plazos establecidos, en donde asiste en la preparación de informes, reportes, solicita información, aplica instrumentos, lleva controles y seguimientos de actividades, etc.

	<p>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.</p>	<p>Cuantifica los niveles de satisfacción y de calidad de los servicios que brinda a los usuarios, a través de la preparación de diversos insumos y asistencia a los profesionales de mayor nivel. Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, mediante la preparación de documentos, insumos, controles, seguimientos, etc.</p>
<p>Integridad en el desempeño de la función pública</p>	<p>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.</p>	<p>Cumple con las metas y objetivos establecidos por su dependencia en el tiempo estipulado, a través del establecimiento de cronogramas, planes de trabajo, reportes, etc. Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, mediante trabajo en equipo, sesiones y reuniones de trabajo.</p>
	<p>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 étnicos en las personas y/o equipos.</p>	<p>Le da el uso adecuado a los recursos materiales y equipos que se le asignan para la ejecución de sus labores, realizando reportes en los desperfectos que puede sufrir. Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, a través de boletas de control de los activos asignados.</p>
<p>Análisis y solución de situaciones</p>	<p>Pensamiento analítico: Reconoce y comprende el entorno, su proceso de trabajo y la información significativa que se genera en involucra en el mismo, y es capaz de hacer conexiones entre datos, presentando análisis lógicos respecto de los problemas fundamentales.</p>	<p>Identifica información pertinente que le permita solucionar situaciones que se le presenten en la ejecución de sus labores, debiendo emitir reportes, correos, búsqueda de información, etc. Utiliza datos concernientes a los procesos de trabajo de su unidad organizativa, que le permita la solución de situaciones y conflictos, mediante estudios de la situación, búsqueda de información, consultas realizadas ya sea por teléfono, correo, chats, o personalmente.</p>

	<p>Autonomía/ toma de decisiones: En las labores propias de su campo de actividad, es capaz de realizar análisis, proponer e implementar soluciones que resultan efectivas, para optimizar su trabajo o resolver nuevas situaciones.</p>	<p>Establece estrategias para elegir la decisión más acertada en la ejecución de sus labores, buscando información, comparando situaciones, organizando la información, tales como, búsqueda de información, estudios, consultas, reportes, etc.</p> <p>Propone alternativas ante situaciones que se presentan en la ejecución de sus labores, mediante correos, de manera verbal, entre otros.</p>
	<p>Evaluar resultados y mejora continua: Es capaz de sintetizar información y buscar de forma constante el establecimiento de mecanismos de mejora continua y optimización de las tareas a su cargo, compartiendo con las demás personas integrantes del equipo de trabajo, las acciones realizadas.</p>	<p>Propone ideas para mejorar las labores que ejecuta y las de su unidad organizativa, a través de lluvias de ideas, colaboración en sesiones y planes de trabajo.</p> <p>Transmite a sus compañeros ideas para las mejoras realizadas en los procesos de trabajo que ejecuta, mediante correos, reuniones, reportes, etc.</p>
Acción estratégica e innovadora	<p>Compresión de cambios del entorno: Se adecua a los cambios y participa el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.</p>	<p>Acepta fácilmente a los cambios que surgen en su proceso de trabajo, aplicando en sus labores los lineamientos, normativas, directrices, donde se comunican los cambios.</p> <p>Identifica y se adapta a las consecuencias de los cambios en su proceso de trabajo, estudiando cada uno de los cambios, para implementarlos en sus labores.</p>
	<p>Innovación y creatividad: Es capaz de sintetizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.</p>	<p>Realiza propuestas para mejorar procesos de trabajo de su unidad organizativa, a través de correos, reportes, informes, chats, de manera personal.</p> <p>Incentiva a sus compañeros para la buscar alternativas en la solución de situaciones que se presenten en su unidad organizativa.</p>
	<p>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos: Influye en el actuar de las personas para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso de los recursos.</p>	<p>Incentiva a sus compañeros acciones para una mejor ejecución de sus labores, recomendado se realicen actividades de actualización de conocimientos, etc.</p> <p>Utiliza mecanismos para influir en sus compañeros, con el fin de dar un buen uso y resguardo de los recursos asignados para el desempeño de sus labores.</p>
Gestión de calidad	<p>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad: Tiene interiorizados los</p>	<p>Contribuye en su unidad organizativa en la ejecución de procesos de trabajo, proyectos, entre otros, a través de presentación de insumos, informes, reportes, control y seguimiento de gestiones, entre otros.</p>

	estándares e indicadores de eficiencia y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.	Tiene un alto grado de compromiso en la calidad del desempeño de sus labores, mismo que se demuestra en la preparación de informes, presentación de insumos a sus superiores, para estudios técnicos, asistencia en labores profesionales, etc.
	Mejora y optimización de su trabajo Anticipa en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.	Los servicios, insumos y asistencia profesional que brinda superaron las expectativas de los usuarios tanto interno, como externos. Implementa mecanismos para atender los requerimientos de los usuarios de manera rápida y oportuna, tales como cronogramas de trabajo, reportes de control y seguimiento de labores.
	Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria:	
Sensibilidad tecnológica	Sensibilidad y adaptación tecnológica: Se mantiene informado (a) con respecto a las tecnologías de información que se asocian a sus funciones y los cambios que le afectan, expresando una disposición positiva, para actualizarse, identificando beneficios personales y para su trabajo.	Se adapta de manera asertiva a los cambios tecnológicos en los procesos de trabajo, respondiendo rápidamente a las modificaciones y nuevas tendencias que se presentan; para seguir funcionando de manera óptica y poder adaptarse continuamente a tecnologías cambiantes. Se mantiene actualizado en las herramientas tecnológicas, que se requieren para la ejecución de sus labores, por medio de cursos de capacitación, búsqueda de información, consultas, etc.
	Uso de tecnología para solución de situaciones: Utiliza los medios tecnológicos disponibles de manera correcta para su cargo y se comunica eficazmente a través de los diferentes medios disponibles.	Aplica en los procesos de trabajos las herramientas tecnológicas que tiene a su alcance, desempeñando las gestiones que ejecuta, en los insumos que presenta y en las labores de asistencia profesional que brinda.
	Gestión del conocimiento: Es sensible y colabora en compartir la información y conocimiento que genera sus labores.	Transmite a sus compañeros, los conocimientos aprendidos en talleres, capacitaciones, sesiones de trabajo, etc. Incentiva en sus compañeros, la adquisición de conocimientos que permitan la efectividad y productividad en los procesos de trabajo, orientado a los resultados y lograr un mayor rendimiento, implicándose en las áreas de trabajo para el mejoramiento de los procesos de trabajo.
Trabajo colaborativo	Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad:	Se conduce de manera asertiva en situaciones de presión que surgen en la ejecución de sus labores, lo cual manifiesta en los trabajos e insumos que debe presentar donde se le presentan situaciones imprevistas que debe resolver de manera asertiva.

	<p>Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad e integridad emocional, alcanzando los objetivos previstos en el tiempo establecido. Colabora proactivamente con las estrategias diseñadas para afrontar los cambios que afectan su ámbito de acción y el de la institución en general.</p>	<p>Aporta soluciones ante situaciones que se le presentan en la ejecución de sus labores, realizando el estudio de la situación, buscando alternativas creativas.</p>	
	<p>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia: Identifica escenarios de posibles situaciones de conflictos, que puedan afectar su unidad de trabajo, y que podrían dificultar, cumplir los objetivos, comunicando oportuna y objetivamente los hechos a equipo y/o superiores.</p>	<p>Asume los cambios que se le presentan en la ejecución de sus labores de manera positiva, implicándose en su puesto de trabajo y mostrando la disposición ante los cambios.</p> <p>Analiza las situaciones que se le presentan, con el fin de resolver conflictos en su unidad organizativa, encontrando los mecanismos para superar y resolver los problemas que se le presentan en el momento de brindar la asistencia profesional, brindar insumos, elaboración de documentos, atención de consultas, etc.</p>	
	<p>Integración y colaboración en equipo: Promueve el trabajo en equipo, tanto a lo interno de su unidad de trabajo, como con otras áreas de la organización y valora las experiencias e ideas de las demás personas.</p>	<p>Fomenta en el equipo de trabajo un ambiente de confianza y respeto, en donde interacciona con los miembros del equipo, colabora para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, a través de la ejecución de sus labores y el compromiso.</p> <p>Se preocupa por equilibrar la carga laboral en el equipo de trabajo, para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, acatando instrucciones, ejecutando la labor encomendada, consultando a sus compañeros sobre el estado de su trabajo.</p>	
Control de Actualizaciones		N° de Versión:3	
Aspecto modificado:	Funciones	Documento de referencia:	Formulario de identificación de puestos teletrabajables 18-08-2023
Persona responsable:	Melvin Cerdas	Fecha:	22-11-2024