
	<b>Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.</b>		<b>Código</b> 06.07.03.09	Página 1 de 7
Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	<b>Fecha vigencia</b> 02 de marzo de 2015	Versión 1
Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefa Depto. de Administración de Peajes		
	Licda. Carmen Sanabria Navarro	Depto. de Administración de Peajes		
Aprobado	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación		

<b>Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.</b>		
Macroproceso:	Apoyo	
Proceso:	Dirección de Servicios al Usuario y Recaudación	
Subproceso:	Departamento de Administración de Peajes	
<b>CÓDIGO 06.07.03.09: Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.</b>		
Fecha de rige	02 de marzo de 2015	
Elaborado:	Ing. Franklin Acuña Arias, MBA	Consultor Externo
Revisores:	MSc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento de Análisis Administrativo.
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefe Departamento de Administración de Peajes
	Licda. Carmen Sanabria Navarro	Departamento de Administración de Peajes
Aprobación:	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación
Observaciones:	Aprobado mediante oficio PEA-01-2015-0281 del 02 de marzo de 2015, firmado por el MBA. Gilberth Jiménez Siles, Director de Servicios al Usuario y Recaudación y la Licda. Dora Fallas Morales, Jefa del Departamento de Administración de Peajes.	

	<b>Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.</b>		<b>Código</b> 06.07.03.09	<b>Página</b> 2 de 7
Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	<b>Fecha vigencia</b> 02 de marzo de 2015	Versión 1
Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefa Depto. de Administración de Peajes		
	Licda. Carmen Sanabria Navarro	Depto. de Administración de Peajes		
Aprobado	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación		

## A- Objetivo del procedimiento

Monitorear las actividades propias producto de la contratación de una empresa para la gestión de cobranza de la tasa de peaje y el cumplimiento contractual establecido entre CONAVI y el contratista. Para ello se establecen las pautas generales, en caso de determinarse un incumplimiento contractual y los mecanismos correctivos por aplicar.





### B.1.- Políticas operativas generales del procedimiento


N/A

### B.2.- Políticas operativas específicas del procedimiento


N/A






## C- Narrativa del procedimiento


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
Inicio (01)	Analiza los resultados de la gestión de recaudación mensual y los informes sobre cumplimiento o no de los términos contractuales firmados con la empresa contratista.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	02
02	Determina situaciones que ameriten investigación y gestiona la misma		
	¿Se detecta alguna situación que incumpla los términos del contrato?	Si  o No 03	
	Tipo de contacto con la empresa	09 o 10	
03	Identifica los requerimientos a cumplir por parte del contratista para la prestación de los servicios.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	04



	Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.		Código 06.07.03.09	Página 3 de 7
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	Fecha vigencia 02 de marzo de 2015
Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefa Depto. de Administración de Peajes		
	Licda. Carmen Sanabria Navarro	Depto. de Administración de Peajes		
Aprobado	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación		


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
04	Genera un listado de requerimientos a fiscalizar.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	05
05	Determina la periodicidad de aplicación de la fiscalización según criticidad de la operación e históricos de comportamiento		06
06	Coordina e instruye al personal del departamento las labores de fiscalización que correspondan.		07
07	Analiza aspectos de gestión contractual tales como la selección de personal, cumplimiento de salarios mínimos, roles de trabajo, balance de la carga de trabajo, etc.	Asistente Administrativo (Profesional de Servicio Civil 1-A)	◆
◆	¿Se detecta algún incumplimiento contractual?	No 08 o Si 16	
8	Mantiene el monitoreo de las actividades y comunica a la jefatura los resultados obtenidos	Asistente Administrativo (Profesional de Servicio Civil 1-A)	Fin
09	Convoca mediante oficio la presencia en oficinas del representante contractual de la empresa.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	11
10	Gestiona la elaboración de un oficio para el representante de la empresa sobre la aplicación de medidas preventivas o correctivas.		11
11	Requiere la generación y aplicación de un plan de medidas correctivas y preventivas sobre la situación detectada.		◆

	Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.		<b>Código</b> 06.07.03.09	Página 4 de 7
Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	<b>Fecha vigencia</b> 02 de marzo de 2015	Versión 1
Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefa Depto. de Administración de Peajes		
	Licda. Carmen Sanabria Navarro	Depto. de Administración de Peajes		
Aprobado	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación		

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
	¿Aplica multa?	No 12 o Si 28	
12	Analiza plan de medidas correctivas y preventivas dado por empresa.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	
	¿Es conforme el plan presentado?	Si 13 o No 15	
13	Autoriza mediante oficio la aplicación del plan de medidas propuesto.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	14
14	Instruye al personal del CONAVI destacado en las estaciones de peaje, sobre el requerimiento para verificar la eficacia de las medidas aplicadas.		03
15	Señala aspectos a solventar y resultados esperados con la corrección.		12
16	Genera oficio requiriendo aclaración sobre el hecho detectado.	Asistente Administrativo (Profesional de Servicio Civil 1-A)	17
17	Remite para aprobación y firma a la jefatura departamental.		18
18	Analiza oficio generado e incumplimiento detectado.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	
	¿Es conforme el oficio?	Si 19 o No 27	
19	Firma y coordina el envío del oficio generado.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	20
20	Recibe respuesta del contratista y correcciones	Jefatura del	21

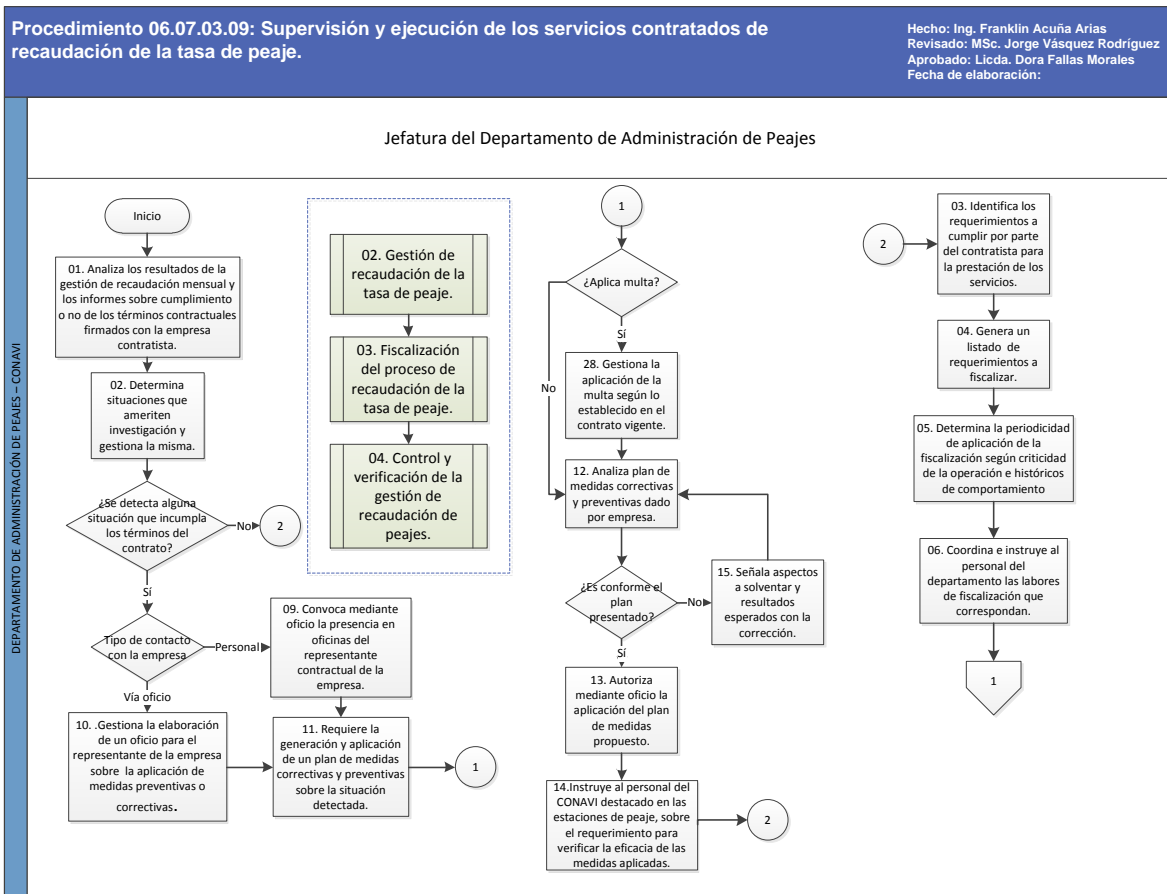
	Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.		Código 06.07.03.09	Página 5 de 7
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	Fecha vigencia 02 de marzo de 2015
Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefa Depto. de Administración de Peajes		
	Licda. Carmen Sanabria Navarro	Depto. de Administración de Peajes		
Aprobado	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación		


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
	aplicadas.	Departamento de Administración de Peajes	
21	Determina la eficacia y eficiencia de las soluciones planteadas y aplicadas.		22
22	Comunica a la jefatura departamental los resultados obtenidos.		23
23	Analiza la eficacia y eficiencia de la solución planteada o aplicada.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	
	¿Solución satisfactoria?	Si 24 o No 25	
24	Instruye al personal para la continuación del monitoreo de actividades y cumplimiento de los términos establecidos. Conecta con procedimiento 06.03.05.01 Pago de facturas	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	Fin
25	Determina la aplicación de las multas por incumplimiento contractual.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	26
26	Gestiona la aplicación de las respectivas multas y la corrección de los procesos según los términos contratados.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	24
27	Indica correcciones a aplicar sobre lo redactado en el oficio.	Jefatura del Departamento de Administración de Peajes	16
28	Gestiona la aplicación de la multa según lo establecido en el contrato vigente.	Jefatura del Departamento de Administración	12

	<b>Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.</b>		<b>Código</b> 06.07.03.09	<b>Página</b> 6 de 7
Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	<b>Fecha vigencia</b> 02 de marzo de 2015	Versión 1
Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Licda. Dora María Fallas Morales	Jefa Depto. de Administración de Peajes		
Aprobado	MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación		

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
		de Peajes	

## D- Flujoograma de Procedimiento



	<b>Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.</b>		<b>Código</b> 06.07.03.09	<b>Página</b> 7 de 7
	<b>Elaborado</b> Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor externo	<b>Fecha vigencia</b> 02 de marzo de 2015	Versión 1
<b>Revisado y corregido</b> Jorge Vásquez Rodríguez Licda. Dora María Fallas Morales Licda. Carmen Sanabria Navarro	Jefe Departamento Análisis Administrativo Jefa Depto. de Administración de Peajes Depto. de Administración de Peajes			
<b>Aprobado</b> MBA. Gilberth Jiménez Siles	Director de Servicios al Usuario y Recaudación			

**Procedimiento 06.07.03.09: Supervisión y ejecución de los servicios contratados de recaudación de la tasa de peaje.**

Hecho: Ing. Franklin Acuña Arias  
Revisado: MSc. Jorge Vásquez Rodríguez  
Aprobado: Licda. Dora Fallas Morales  
Fecha de elaboración:

