CONAPE
JUNTOS POR TU SUPERACIÓN

Manual Institucional de Cargos
(Perfiles Competenciales)
Setiembre 2018

Sección Gestión de Talento Humano

Tabla de contenidos

Contenido

Capítulo 1: Marco de referencia....3

1.1 Presentación....4

1.2 Normativa general y Definiciones....4

Capítulo 2: Manual de Puestos....8

2.1.1 Misceláneo de Servicio Civil 2 (G. de E.) - Auxiliar de Servicios Generales....10

2.2 Estrato Calificado....16

2.2.1 Oficinista de Servicio Civil 1 (G. de E.) – Recepcionista....16

2.2.2 Trabajador Calificado de Servicio Civil 3 (G. de E.) – Técnico de Mantenimiento....22

2.3 Estrato Técnico....28

2.3.1 Técnico de Servicio Civil 1 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Cobro 1....28

2.3.2 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos Administrativos....34

2.3.3 Técnico de Servicio Civil 3(G. De E.) - Asistente de Procesos de Auditoría....41

2.3.4 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Cobro....47

2.3.5 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Cobro y Cajero....53

2.3.6 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Crédito....60

2.3.7 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente en Procesos de Digitalización y Archivística....67

2.3.8 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Técnico en Salud Ocupacional y Gestión de Talento Humano....76

2.3.9 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Técnico en Tesorería - Cajero....83

2.4 Estrato Confianza....90

2.4.1 Asistente 3 (Puesto de Confianza) (G. De E.) – Asistente de Gerencia....90

Actividades relacionadas con Consejo Directivo....92

2.5 Estrato Profesional....99

2.5.1 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Crédito....99

2.5.2 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Gestión de Talento Humano....108

2.5.3 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Tesorería....116

2.5.4 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Archivista Administrativo....123

2.5.5 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Contralor de Servicios....131

2.5.6 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Ejecutivo de cuentas en cobro....138

2.5.7 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Ejecutivo de cuenta en Desembolsos....147

2.5.8 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Ejecutivo de Mercadeo....154

2.5.9 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional en Auditoría....161

2.5.10 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional de Control Interno....171

2.5.11 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional en Servicios Generales....178
2.5.12 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional en Contabilidad 186
2.5.13 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Contratación Administrativa 1 194
2.5.14 Profesional de Servicio Civil 2 (G. De E.) - Analista de Contratación Administrativa 2 204
2.5.15 Profesional de Servicio Civil 2 (G. De E.) - Planificador....214
2.5.16 Profesional de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Gestor de Procesos 221
2.5.17 Profesional de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Asesor Legal....229
2.5.18 Profesional de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio 235
Puesto: Profesional de Servicio Civil 3 (G. De E.) Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio....235
2.5.19 Profesional en Informática 3 (G. De E.) - Administrador de base de datos y sistemas operativos 246
2.5.20 Profesional en Informática 3 (G. De E.) – Administrador de Redes, Teleproceso, Telecomunicaciones e Infraestructura....254
2.5.21 Profesional en Informática 3 (G. De E.) - Analista de Sistemas 263
2.5.22 Profesional en Informática 3 (G. De E.) – Profesional Auditoría en Tecnologías de la Información 272
Jefes de Sección....280
2.5.23 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Tesorería 280
2.5.24 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Programación y Evaluación....288
2.5.25 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Administrativa 297
2.5.26 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Cobro....306
2.5.27 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Contabilidad....314
2.5.28 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Desembolso....322
2.5.29 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Informática....330
2.5.30 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Gestión de Crédito 339
2.5.31 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Gestión de Talento Humano....348
2.6. Estrato Gerencial....357
2.6.1 Gerente de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Jefes de Departamento Crédito....357
2.6.2 Gerente de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Jefe de Departamento Financiero 366
2.6.3 Gerente de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Jefe de Departamento Planificación 376
2.7 Estrato Fiscalizador superior 386
2.7.1 Auditor Interno – Auditor Interno....386
2.8 Autoridad presupuestaria - Puesto de confianza de nivel superior:....394
2.8.1 Nivel Gerencial 1 – Secretario Ejecutivo 394

Capítulo 1: Marco de referencia

1.1 Presentación

Tiene como propósito fundamental, proporcionar a las autoridades decisorias y a los socios laborales, un instrumento que les permita armonizar la distribución funcional del trabajo y crear una visión compartida de la importancia de la actividad humana, que con su inteligencia y energía logran ofrecer a la sociedad costarricense los productos demandados, en particular, el servicio de otorgamiento de crédito para la educación.

Las especificaciones y descripciones de los puestos, representan las desagregaciones funcionales base de la pirámide escalar, estableciendo un marco para definir el ámbito o frontera de la polifuncionalidad y delimitar el trabajo y su grado de especialización, mediante las descripciones de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias y las demás características propias del puesto, tanto desde el punto de vista funcional, como legal, para dar sustento laboral a la Administración del Potencial Humano y definir las áreas de acción de la planeación, el reclutamiento, la selección, el desarrollo del personal, la remuneración, la evaluación del desempeño y en fin, la carrera administrativa.

La estructura ocupacional que se sustenta en las descripciones de los puestos, es la base fundamental para la creación de una justa distribución del trabajo y una adecuada remuneración, con la finalidad de proporcionar, no solo un medio de subsistencia, sino también la satisfacción de sus socios laborales, para mejorar la inteligencia y la capacidad de los integrantes de la organización en la búsqueda del éxito, la buena voluntad, la perseverancia, la imaginación y la creatividad necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

1.2 Normativa general y Definiciones

Normativa general	1. Aplica a este Manual, la normativa interna atinente y aprobada por el Consejo Directivo. 2. Toda la documentación inherente al Manual Institucional de Cargos (perfiles competenciales) de CONAPE será generada, modificada y aprobada por el Jefe Sección de Gestión de Talento Humano. En el caso que se presente un ajuste significativo que repercuta en una calificación del cargo, en el que conlleve un cambio salarial, deberá contar con el visto bueno del Secretario Ejecutivo y refrendado por el Consejo Directivo. 3. El contenido de este Manual es de obligatorio cumplimiento para todos los niveles jerárquicos de la institución.

	Concepto	Contenido
Definiciones	Actividad	Conjunto de tareas y ocupaciones propias de un proceso productivo que se asignan para su desempeño a un socio laboral, las que se determinan mediante la configuración de puestos de trabajo.
	Cargo	Denominación interna con que se conocen los puestos en una institución.
	Competencias	Conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta.

	Competencias Específicas (blandas)	Son propias de todos los puestos de un determinado nivel organizacional y/o área funcional de la organización, en lo relativo al contenido de los mismos.
	Competencias Institucionales (Core)	Se derivan de la visión, misión, valores y modelo estratégico de la organización. Están relacionadas con la estrategia organizacional y afectan a todo el personal de la misma. Deben estar presentes en el perfil de todos los puestos de la organización.
	Competencias Técnicas (Áreas de conocimiento)	Son las competencias que comprenden los términos de formación y experiencia requerida.
	Estrato[1]	División organizativa ocupacional para fines metodológicos, orientada a enmarcar procesos de trabajo, niveles organizacionales, factores generales de clasificación y clases genéricas. Se dividen en Operativo, Calificado, Técnico, Profesional y Gerencial. o Estrato Operativo: Este estrato abarca clases que generalmente se encuentran en la base de la estructura ocupacional y que requieren el empleo de esfuerzo físico, destreza muscular y coordinación motora, entre otras condiciones. Las labores que se ejecutan en las clases de este estrato son de carácter sencillo y repetitivo. La capacitación requerida es mínima Académicamente, las clases de este estrato demandan estudios que oscilan entre el Segundo Ciclo aprobado de la Enseñanza General Básica y el Título de Bachiller en Educación Media. o Estrato calificado. Este estrato abarca clases que se encuentran en la base de la estructura ocupacional. Sin embargo, estas ocupaciones requieren en menor grado del empleo de esfuerzo físico, destreza muscular y coordinación motora y se caracterizan por incluir procesos de trabajo cuya ejecución necesita una mayor cualificación ocupacional. La formación académica requerida puede ser satisfecha al poseer el diploma de Bachiller en Educación Media en adición a un diploma que califique para el oficio específico, obtenido tanto en un Colegio Técnico Profesional como en otras instituciones de naturaleza similar, o en ocasiones excepcionales la formación académica puede ser menor a las exigencias anteriores, siempre que el trabajador posea pericia en el desempeño del trabajo. o Estrato Técnico. Este estrato abarca clases que incluyen actividades que se encuentran en una posición intermedia de la estructura ocupacional. Son clases que implican desarrollar procesos que requieren ejecutar análisis e investigaciones de nivel auxiliar o asistencial en una disciplina específica. con el fin de producir insumos necesarios para que procesos profesionales de la institución o ente administrativo cumplan con su misión. La ejecución de las funciones requiere de formación que puede

[1] De acuerdo definición Servicio Civil de Costa Rica.

		abarcar desde el título de Bachiller de Enseñanza Media hasta un nivel de cuarto año universitario. o Estrato profesional. Dicho estrato se caracteriza por la aplicación de las teorías y principios propios de un área; la evaluación de las propuestas de cambio y de las investigaciones efectuadas en otros ámbitos. El trabajo profesional incluye la responsabilidad por los efectos producidos en los métodos y procedimientos como resultado de los procesos efectuados. Las condiciones organizacionales y ambientales en las cuales se desarrollan las actividades contemplan una amplitud de ambientes de trabajo, desde la ejecución de labores en ambientes controlados hasta la exposición a riesgos laborales que pongan en peligro la integridad física de las personas. El ejercicio de las profesiones contenidas en este estrato está reservado, en virtud de la legislación y la reglamentación vigentes, a aquellos que se encuentran debidamente incorporados al colegio profesional respectivo, y que cuenten con el grado de Bachiller universitario como mínimo. o Estrato gerencial. Contempla los procesos de definición y formulación de las políticas institucionales, así como la planificación, dirección y coordinación del funcionamiento general de la institución. Corresponde la dirección de unidades administrativas del mal nivel o bien su asesoría. La adopción de procesos de esta naturaleza requiere características de liderazgo, visión futurista, amplitud de criterios, originalidad para el desarrollo de políticas, identificación con las normas generales y programas de Gobierno, además de facilidad para organizar y dirigir grupos. Comprende las clases cuyas tareas consisten en la formulación de una política general, así como su interpretación para la toma de decisiones, dentro de los límites de las facultades que les hayan sido conferidas o virtud de leyes, decretos y reglamentos a nivel superior de la institución. Estratos[2] operacionalizados que no pertenecen al Servicio Civil, son los cargos de Confianza y de Fiscalización superior. o Puestos de confianza de nivel superior: Plazas autorizadas y valoradas por la Autoridad Presupuestaria, que comprenden presidentes ejecutivos, gerentes, subgerentes, ministros, viceministros y directores, excluidos del Régimen de Servicio Civil. o Puestos de confianza subalternos: Plazas autorizadas por la Autoridad Presupuestaria, excluidas del Régimen de Servicio Civil, de nombramiento directo y a disposición exclusiva del jerarca supremo o ejecutivo quien corresponda. o Fiscalización superior: Se refiere aquellos cargos de auditor o sub auditor interno, figuras responsables de ejercer la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones.

[2] Fuente Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria

	Experiencia	Conocimiento, competencias y destrezas que se adquieren con la práctica en el desempeño de las actividades de un proceso. El concepto “experiencia” alude a lo que es necesario adquirir para resolver problemas de trabajo y situaciones que se presenten en el respectivo campo de actividad, con eficiencia y eficacia.
	Puesto	Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por socio laboral durante la totalidad o parte de la jornada laboral.

Capítulo 2: Manual de Puestos

A continuación, se presentan los perfiles de puestos, el criterio de organización utilizado es de menor a mayor estrato ocupacional, siendo el orden de presentación el siguiente:

- Estrato Operativo
- Estrato Calificado
- Estrato Técnico
- Estrato Confianza
- Estrato Profesional (Profesionales y Jefaturas)
- Estrato Fiscalizador
- Estrato Gerencial

Cada perfil está estructurado de la siguiente forma:

- Puesto nombre del puesto en Servicio Civil y a lo interno en CONAPE
- Datos ocupacionales: Código del cargo (CAT/Nivel), Grupo ocupacional, Departamento/Sección, Área a reportar o dependencia
- Objetivo del cargo (definición del trabajo)
- Actividades principales, se observan en algunos perfiles las funciones resaltadas en colores, los cuales corresponden a:
  - En letra negra, son actividades principales/generales/específicas indicadas en el Manual Institucional de Cargos suministrado, que en los pasos 1 y 6 de los procesos relacionados al puesto, aparecen como parte de las actividades.
  - En letra verde, son actividades principales/generales/específicas que se indican en el paso 1 (situación actual) de los procesos relacionados al puesto.
  - La letra azul son actividades principales/generales/específicas que se indican en el paso 6 (situación ideal sin restricciones, no implantada todavía) de los procesos relacionados al puesto.
  - Letra roja, actividades principales/específicas indicadas en el Manual institucional de Cargos suministrado, que en los pasos 1 y 6 de los procesos relacionados al puesto, no aparecen como parte de las actividades.
- Responsabilidades
- Competencias: se dividen en:
  - Institucionales (Core)
  - Específicas (blandas) por Estrato
  - Específicas (blandas) puesto
  - Competencias técnicas (Áreas de conocimiento)[3], de acuerdo a la responsabilidad del puesto son clasificadas en Cultura organizacional, Normativa, Técnico-profesionales y/o Sistemas.

Las competencias tienen tres niveles de dominio (aceptable, eficiente y superior). Para efectos de este Manual, se muestra cada competencia con el nivel dominio que le corresponda y cada nivel de dominio tiene asociados tres indicadores conductuales (conductas observables).

Cada puesto contiene: a. Tres competencias institucionales b. Cinco competencias específicas (dos por estrato y tres por el puesto).

Nota: El peso de las competencias tanto institucionales como especificas es el mismo en esta primera etapa para los puestos pero que podría variar a futuro, a medida que evolucione el modelo de gestión de personas por competencias en CONAPE.

Nota: El peso en sí mismo se observará en los instrumentos de evaluación por puesto.

---

[3] Este apartado será complementado a futuro con estudios realizados por la Sección de Gestión de Talento Humano y otros informes atinentes a conocimientos.

- Condiciones organizacionales y ambientales
- Requisitos: formación académica (incluye atinencias), experiencia, requisito legal y otros

2.1 Estrato Operativo

2.1.1 Misceláneo de Servicio Civil 2 (G. de E.) - Auxiliar de Servicios Generales

Puesto: Misceláneo de Servicio Civil 2 (G. de E.) (Auxiliar de Servicios Generales)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	3-38
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Misceláneo de Servicio Civil 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Auxiliar de Servicios Generales
Grupo ocupacional	Estrado Trabajador Operativo
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Este puesto está orientado a una labor de mensajería institucional, la cual conlleva el traslado y acarreo de documentos, valores, realización de trámites institucionales en diferentes instancias, además de apoyo como limpieza y ornato de instalaciones, alcantarillas y zonas verdes, fotocopiado, acomodo y acarreo de mercancías

Actividades principales
• Trasladar documentación y actas a los miembros del Consejo Directivo hasta sus oficinas. • Trasladar planillas de pagos a socios laborales y desembolsos a estudiantes. • Retirar, ordenar y distribuir correspondencia dentro de la Institución. • Preparar reportes de labores realizadas en cuanto a la entrega y acarreo de la mensajería. • Reportar fallas de equipos u otras anomalías que sufre el equipo utilizado. • Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normativa técnica y legal vigentes. • Conducir motocicleta u otro vehículo automotor de no más de dos ejes. • Realizar trámites en diferentes instituciones públicas y empresas privadas que tengan alguna relación con CONAPE o viceversa. • Acarrear títulos valores bancarios y comprobantes de inversiones transitorias realizadas por la Institución. • Hacer retiros y depósitos de dinero como cambio de monedas en las instituciones financieras. • Retirar cheques de indemnizaciones de pólizas del INS de los prestatarios.

• Realizar pagos por servicios públicos, deducciones de planilla, pólizas, proveedores, entre otros.
• Velar por el adecuado mantenimiento, limpieza y buen estado del vehículo y demás instrumentos de trabajo asignados para el desempeño del cargo, verificando periódicamente la carga de la batería; el depósito de combustibles; los niveles de agua y lubricantes, las fechas de engrase, el buen estado y acople de las llantas, entre otros aspectos; durante el recorrido y el funcionamiento del vehículo.
• Llevar un control de las herramientas, equipo y maquinaria utilizados en la labor que desarrolla y velar por el mantenimiento y uso racional de los mismos, reportando cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias.
• Preparar y acondicionar salones y servicio de alimentación, café y otros, para el desarrollo de diferentes actividades, cumpliendo con el protocolo y etiqueta necesarios para la atención de reuniones de personal, representantes de las diferentes misiones diplomáticas establecidos en nuestro país y visitantes en general.
• Realizar cambios de llantas y reparaciones menores o de emergencia cuando se requiera y reportar los desperfectos que sufra el equipo con el que realiza su labor, así como irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
• Colaborar en el acarreo de activos de toda la institución (escritorios, computadoras, sillas, mesas, etc.) y cajas de archivo con documentos donde la jefatura lo indique y entrega materiales y suministros de oficina a las diversas dependencias.
• Entregar boletas de medicamentos recetadas por el médico de empresa de CONAPE a la Farmacia de la C.C.S.S. y recoger los medicamentos para entregarlos a cada paciente.
• Mantener limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo donde labora, el parqueo interno y demás áreas aledañas, colaborar en la limpieza de vehículos.
• Recomienda a la Jefatura las rutas más eficientes para la entrega y acarreo de la mensajería.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Hace prevalecer los intereses de la institución sobre los propios. • Se siente orgulloso de pertenecer a la institución y actúa en consecuencia, brindando un servicio de excelencia a sus clientes, tanto internos como externos. • Tiene siempre presentes y refleja en su trabajo los valores institucionales, y promueve los mismos con el resto de los compañeros.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Se compromete con los lineamientos que le establecen para cumplir la consigna de servicio socialmente responsable. • Evidencia una comprensión de la conciencia social como prioridad en sus acciones. • Entiende y comprende las preocupaciones e inquietudes de los demás.

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Asume la responsabilidad de sus propios errores. • Actúa con integridad y procede de acuerdo a las políticas y normas establecidas. • Se compromete con la honestidad en todos los aspectos de su trabajo.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Atiende oportunamente los requerimientos o necesidades que surgen, cumpliendo con la ejecución de acciones que en términos generales son eficaces. • Inicia acciones para buscar la solución, inmediatamente después de analizar las diversas opciones o alternativas. • Aporta ideas que contribuyen a optimizar los procesos y propone mejoras en su área de actuación
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Atención al detalle	Realizar el trabajo asignado con minuciosidad, revisando				• Ejecuta su labor cotidiana con un enfoque de análisis exhaustivo, identificando la información

	todos los procesos y tareas; implica el manejo eficaz de información detallada.				necesaria para desempeñar su función. • Realiza las funciones, actividades y tareas de su puesto procurando anticipar o disminuir el error. • Maneja de forma lógica y óptima información amplia y diversa para lograr cumplir con su labor.
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				•Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Incorpora información o datos a los sistemas con precisión y con un mínimo de errores. • Cuida meticulosamente los detalles de su trabajo. • Comprueba detenidamente el trabajo realizado, para evitar errores y mantener los niveles de calidad esperados.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su vida laboral. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y demás leyes conexas que regulan el Régimen de Empleo Público.

	Técnico-profesionales: • Mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la ejecución de los servicios y actividades que se le encomiendan, con esmero, eficiencia, puntualidad y en cumplimiento de los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende. Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por lo que asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada de manera directa por parte de su jefe inmediato. Se le evalúa por medio de la apreciación de la calidad y oportunidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
No ejerce supervisión formal, pero le puede corresponder coordinar las labores que realizan empleados de menor nivel.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo de las herramientas, materiales y equipo que se le asignan para el cumplimiento de sus actividades. En algunas ocasiones debe portar dinero y otros valores y documentos, razón por la cual debe velar por su adecuado uso y custodia.
Condiciones de trabajo
El trabajo se realiza en forma individual, pero según necesidades del servicio le podría corresponder laborar como parte de un equipo de trabajo.

Exige esfuerzo físico por lo cual debe procurar mantener posturas adecuadas en la realización del mismo y seguir las normas de salud y seguridad ocupacional establecidas con el fin de disminuir la probabilidad de un accidente o enfermedad laboral. Como consecuente de trasladarse a diversos sitios fuera de la institución está expuesto a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Certificado de Conclusión del tercer ciclo de la Educación General Básica o título equivalente ó Segundo Ciclo de la Educación General Básica aprobado y dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto ó Primer ciclo de la Educación General Básica aprobado y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Conclusión de estudios de la Etapa Pre vocacional y dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
Experiencia	N/A
Requisito legal	N/A
Otros	N/A

2.2 Estrato Calificado

2.2.1 Oficinista de Servicio Civil 1 (G. de E.) – Recepcionista

Puesto: Oficinista de Servicio Civil 1 (G. de E.) (Recepcionista)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	5-65
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Oficinista de Servicio Civil 1 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Recepcionista
Grupo ocupacional	Estrato Trabajador Calificado
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
La atención de la central telefónica y atención personal a los clientes; recibir y trasladar llamadas según corresponda; orientar a los visitantes o clientes y dar la información pertinente.

Actividades principales
• Atender al público presencialmente o por teléfono; orientarlo y resolver sus consultas y suministrarle los documentos de información relacionada con el crédito educativo, así como proporcionarle información general sobre las actividades y ubicación de socios laborales de la dependencia. • Brindar información primaria sobre requisitos para solicitar créditos y otros trámites relacionados con la actividad de la Institución (crédito, cobro, proveedores, etc.). • Organizar el tránsito de prestatarios, visitantes y proveedores en las instalaciones. • Atender a los proveedores en cuanto a diversos trámites de carácter sencillo, tales como facturas y entrega de órdenes de compra

• Custodiar las órdenes de compras para pagar a los diferentes proveedores.
• Organizar la correspondencia remitida a la Recepción para todas las dependencias institucionales
• Atender la central telefónica y personalmente a los prestatarios y visitantes.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Hace prevalecer los intereses de la institución sobre los propios. • Se siente orgulloso de pertenecer a la institución y actúa en consecuencia, brindando un servicio de excelencia a sus clientes, tanto internos como externos. • Tiene siempre presentes y refleja en su trabajo los valores institucionales, y promueve los mismos con el resto de los compañeros.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Se compromete con los lineamientos que le establecen para cumplir la consigna de servicio socialmente responsable. • Evidencia una comprensión de la conciencia social como prioridad en sus acciones. • Entiende y comprende las preocupaciones e inquietudes de los demás.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Asume la responsabilidad de sus propios errores. • Actúa con integridad y procede de acuerdo a las políticas y normas establecidas. • Se compromete con la honestidad en todos los aspectos de su trabajo.

Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Atiende oportunamente los requerimientos o necesidades que surgen, cumpliendo con la ejecución de acciones que en términos generales son eficaces. • Inicia acciones para buscar la solución, inmediatamente después de analizar las diversas opciones o alternativas. • Aporta ideas que contribuyen a optimizar los procesos y propone mejoras en su área de actuación.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Atención al detalle	Realizar el trabajo asignado con minuciosidad, revisando todos los procesos y tareas; implica el manejo eficaz de información detallada.				• Ejecuta su labor cotidiana con un enfoque de análisis exhaustivo, identificando la información necesaria para desempeñar su función. • Realiza las funciones, actividades y tareas de su puesto procurando anticipar o disminuir el error. • Maneja de forma lógica y óptima información amplia y diversa para lograr cumplir con su labor.
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se				• Transmite información, ideas y criterios claramente tanto por escrito como oralmente a personas de diferentes niveles sociales, de formación o intereses. • Escucha activamente a sus interlocutores, asegurando la

	relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				comprensión de los mensajes recibidos o haciendo preguntas adicionales. • Muestra preocupación por entender los mensajes y entregar la información correcta y que sea comprendida por sus interlocutores.
Discreción	Asumir la actitud de salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.				• Demuestra a través de su comportamiento que es una persona a la que se le pueden confiar datos o información clasificada, ya que actúa de manera discreta tanto dentro como fuera de la institución. • Comparte, únicamente, la información correspondiente de acuerdo a las normas y protocolos internos establecidos para el manejo de información. • Muestra interés por actuar diligentemente para proteger y aportar confiabilidad en lo que hace .

Áreas de Conocimientos	Las exigencias de la clase obliga a mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de actividad, tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Dependencia a la que se presta apoyo, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar la idoneidad permanente, por cuanto la labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante la permanencia de la gestión. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución. **Normativa:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
Asume responsabilidad porque los servicios y actividades encomendadas, se cumplan con eficiencia, esmero y puntualidad, así como acorde con los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende; ello para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participa.

En el desempeño de sus funciones tendrá relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otros organismos e instituciones públicas o privadas, clientes y público en general, las cuales deben ser atendidas con respeto, tacto y discreción.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. La labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la calidad y puntualidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En el desempeño del cargo se requiere de alguna iniciativa, por cuanto se deben interpretar instrucciones emanadas de los superiores.

Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

Relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Consecuencias del error

Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos auxiliares de carácter administrativo en los cuales se brinda colaboración, en detrimento de la ayuda que se facilita afectando la eficiencia de la Dependencia que se trate, sin embargo, los errores pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan.

Por equipo y materiales

Asume responsabilidad por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades, tal como equipo computarizado, fax, central telefónica y otros. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno

Condiciones de trabajo

Generalmente, las labores características de esta clase se realizan en condiciones controladas de oficina que requieren mayor esfuerzo mental que físico, pueden ser desarrolladas en forma individual o en equipo.
Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan, así como trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija.
Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras, mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos.
Las responsabilidades asignadas generan algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual pueden provocar enfermedades por estrés.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Bachiller en Educación Media o título equivalente. Capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo, siempre que en los respectivos programas académicos no consten cursos de igual naturaleza.
Experiencia	N/A
Requisito legal	N/A
Otros	N/A

2.2.2 Trabajador Calificado de Servicio Civil 3 (G. de E.) – Técnico de Mantenimiento

Puesto: Trabajador Calificado de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Técnico en Mantenimiento)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	14-203
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Trabajador Calificado de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Técnico en Mantenimiento
Grupo ocupacional	Estrato Trabajador Calificado
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que requieren de la aplicación de conocimientos teóricos-prácticos de un oficio específico que combina el trabajo manual, las destrezas y habilidades personales, con la utilización de herramientas y equipo para proveer productos y servicios diversos de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, maquinaria y mobiliario de la institución, o bien proveer servicios de apoyo a funcionarios públicos.

Actividades principales
• Realizar y coordinar labores de mantenimiento preventivo y correctivo en fontanería y electricidad. • Cuidar las zonas verdes • Corregir problemas de goteras en las canoas y techos. • Controlar el mantenimiento de los vehículos. • Controlar el estado y el equipo de los vehículos antes y después de ser usados por los socios laborales • Mantener las herramientas y equipo de trabajo en buen estado • Coordinar con la Jefatura el mantenimiento de los edificios y otros activos. • Supervisar y coordinar el trabajo realizado por terceras personas.

• Lavar vehículos.
• Recoger y clasificar adecuadamente la distinta basura que se produce en CONAPE.
• Acarrear activos en la Institución (escritorios, computadoras, sillas, mesas, etc.) y cajas con archivos y otros documentos
• Controlar en la bodega el inventario de herramientas
• Realizar ocasionalmente labores de mensajería.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Hace prevalecer los intereses de la institución sobre los propios. • Se siente orgulloso de pertenecer a la institución y actúa en consecuencia, brindando un servicio de excelencia a sus clientes, tanto internos como externos. • Tiene siempre presentes y refleja en su trabajo los valores institucionales, y promueve los mismos con el resto de los compañeros.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Se compromete con los lineamientos que le establecen para cumplir la consigna de servicio socialmente responsable. • Evidencia una comprensión de la conciencia social como prioridad en sus acciones. • Entiende y comprende las preocupaciones e inquietudes de los demás.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a				• Asume la responsabilidad de sus propios errores. • Actúa con integridad y procede de acuerdo a las políticas y normas establecidas. • Se compromete con la honestidad en todos los aspectos de su trabajo.

	lo interno como externo de la institución.				
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Atiende oportunamente los requerimientos o necesidades que surgen, cumpliendo con la ejecución de acciones que en términos generales son eficaces. • Inicia acciones para buscar la solución, inmediatamente después de analizar las diversas opciones o alternativas. • Aporta ideas que contribuyen a optimizar los procesos y propone mejoras en su área de actuación.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Aceptación de directrices	Realizar sus funciones, cumpliendo y comprometiéndose con la orientación transmitida por sus supervisores; actuando siempre bajo las normas, políticas y valores de la institución.				• Sigue las instrucciones que se le indican y busca añadir valor a su trabajo. • Asume con actitud positiva sus responsabilidades, propias de las directrices de trabajo que le corresponden. • Cumple con responsabilidad las indicaciones que le son prescritas, ya que las tiene claramente establecidas como parte de su funcionamiento cotidiano.

Atención al detalle	Realizar el trabajo asignado con minuciosidad, revisando todos los procesos y tareas; implica el manejo eficaz de información detallada.				• Ejecuta su labor cotidiana con un enfoque de análisis exhaustivo, identificando la información necesaria para desempeñar su función. • Realiza las funciones, actividades y tareas de su puesto procurando anticipar o disminuir el error. • Maneja de forma lógica y óptima información amplia y diversa para lograr cumplir con su labor.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como sobre otros temas complementarios para la labor que realiza, dependiendo de las necesidades institucionales y de servicio. Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. • Ley de Riesgos del Trabajo **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, cuando así lo demande las tareas del cargo específico.

Responsabilidades
La naturaleza de trabajo de esta clase exige la aplicación de técnicas propias de un oficio determinado, razón por la cual asume responsabilidad porque los trabajos se realicen con las normas de calidad y oportunidad exigidas

por los usuarios y con un aprovechamiento máximo de los recursos asignados para la labor, procurando que el desperdicio de materiales sea el mínimo.
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
El trabajo se ejecuta siguiendo normas y procedimientos establecidos en manuales y legislación diversa aplicable a su campo de actividad, asimismo debe seguir las instrucciones generales de su jefe inmediato y demás superiores jerárquicos. Trabaja con independencia en el establecimiento de procedimientos y métodos de trabajo, así como en la asignación de las órdenes específicas de trabajo. Es evaluado mediante la comprobación de los resultados obtenidos en cuanto a la calidad, cantidad y oportunidad del trabajo realizado, requiriendo el desempeño del cargo de iniciativa para atender de manera eficaz y eficiente las demandas de los usuarios
Supervisión ejercida
Es responsable de velar por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.
Relaciones de trabajo
El desempeño de la actividad específica implica realizar labores en forma individual o en equipos de trabajo, razón por la cual debe coordinar actividades con compañeros de trabajo, superiores y con terceras personas contratadas, lo que hace necesario mantener relaciones de trabajo cordiales y armoniosas para el logro de los objetivos organizacionales.
Consecuencias del error
Los errores que eventualmente se puedan cometer afectan el trabajo, provocando pérdidas cuantiosas en materiales, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo y atrasos en la entrega de los productos, lo cual repercute en el servicio que deben dar el resto de unidades de la institución, afectando la imagen institucional.
Por equipo y materiales
Asume responsabilidad por el uso racional y adecuado de los materiales, instrumentos y equipo que se le asigna para la labor que desarrolla. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo reportando cualquier falla o anomalía a la instancia competente.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder laborar en un taller, a la intemperie o en múltiples sitios institucionales, dependiendo de los trabajos que se le asignen y la naturaleza propia de su campo de actividad. La jornada a cumplir es ordinaria; no obstante, cuando las circunstancias y las necesidades del servicio público así lo demanden, debe laborar fuera de ésta o en turnos alternos y trasladarse a diferentes lugares del país.

La actividad demanda esfuerzo físico, sea por mantener una misma postura, por levantar carga de considerable peso, operar maquinaria o herramientas que exigen la aplicación de fuerzas y movimientos. El trabajo exige algún esfuerzo mental para decidir sobre procedimientos y métodos de trabajo idóneos para procurar servicios y productos de calidad a los usuarios o clientes. Puede estar expuesto a ruido excesivo, producto de la operación de máquinas o herramientas que utiliza para el desempeño del trabajo, por lo que debe seguir las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Bachiller en Educación Media o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo ó Tercer ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo y seis años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
Experiencia	N/A
Requisito legal	N/A
Otros	N/A

2.3 Estrato Técnico

2.3.1 Técnico de Servicio Civil 1 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Cobro 1

Puesto: Técnico de Servicio Civil 1 (G. de E.) (Asistente de Procesos de Cobro 1)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	11-156
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 1 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Procesos de Cobro 1
Grupo ocupacional	Estrato Técnico
Departamento	Financiero
Sección	Cobro
Área a reportar o dependencia	Cobro

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Este puesto asiste al personal de mayor nivel en la realización de estudios y atención de trámites y consultas diversas de usuarios y público en general.

Actividades principales
• Distribuir a los Ejecutivos de Cuenta en forma ordenada los documentos para el análisis de: Adecuación de deuda, Cambio de fiador, cambio de garantía, Arreglos extrajudiciales, Reclamo ante el I.NS. por Defunción o Incapacidad, Cambio de Tasa de Interés. • Recibir, analizar, clasificar y distribuir para su trámite respectivo los faxes, correspondencia, manteniendo los registros pertinentes. • Custodiar y darles el trámite correspondiente a los siguientes documentos: Escritos Legales, adendum a los contratos de estudio, contratos originales de estudio, escrituras, adendum de cambio de fiador, adendum de tasa de interés. • Enviar al archivo central la documentación de la Sección de Cobro que no se va a utilizar.

• Custodiar los archivos de cobro y entregar los expedientes que necesiten los Ejecutivos de Cuenta en su labor diaria.
• Plantear y dar seguimiento de solicitudes a otras dependencias de la Institución.
• Revisar y extraer información de documento, entregados por los estudiantes.
• Confeccionar listados, memorandos, constancias, cartas, solicitudes de cheques, requisiciones. Y dar seguimiento cuando así se requiera.
• Preparar los Casos de Cobro Judicial para ser enviado al Asesor Legal, solicitando los contratos originales a la Sección de Tesorería.
• Organizar el archivo de uso exclusivo de cobro y archivar los documentos correspondientes.
• Ordenar, clasificar y archivar documentos en los expedientes de los prestatarios
• Realizar consultas utilizando la herramienta localiza cero riesgo o cualquiera otra en su momento.
• Atender y tramitar vía telefónica o personalmente, las diferentes solicitudes de los estudiantes que están pagando su operación crediticia.
• Establecer contacto telefónico con los estudiantes para informarles la respuesta sobre gestiones solicitadas. Adecuación de Deudas, Cambio de fiador, cambio de garantía, Arreglos extrajudiciales, Cambio de Tasa de Interés.
• Atender solicitudes de los compañeros de la Sección de Desembolsos y otras dependencias sobre solicitud de expedientes, llevar controles correspondientes
• Sustituir, ocasionalmente a la Asistente de la Secretaría Ejecutiva.
• Cubrir al compañero técnico en casos de ausencia en labores tales como: custodia de archivos, atención telefónica, recibir expedientes de la Sección de Desembolsos para cobro activo.
• Colaborar en la realización de labores auxiliares de oficina.
• Ejecuta otras labores propias de la clase de Técnico de Servicio Civil 1.
• Enviar a Planificación la matriz de tablero de control con el avance respectivo para que consolide y gestione el control gerencial.
• Enviar el informe del plan de recuperación de préstamos al departamento de planificación.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que

	su función en la sociedad.				profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Atiende oportunamente los requerimientos o necesidades que surgen, cumpliendo con la ejecución de acciones que en términos generales son eficaces. • Inicia acciones para buscar la solución, inmediatamente después de analizar las diversas opciones o alternativas. • Aporta ideas que contribuyen a

					optimizar los procesos y propone mejoras en su área de actuación.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Ordena su trabajo en el día a día. • Registra clara y ordenadamente la información. • Mantiene ordenado su espacio de trabajo, accediendo fácilmente a la información requerida en el ejercicio de sus labores.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Mantiene el foco en las actividades y prioridades asignadas frente a situaciones de presión. • Conserva la calma, facilitando la cooperación de otros frente a situaciones conflictivas o problemáticas que exigen una rápida acción. • Requiere de guía para establecer prioridades o tomar decisiones en situaciones con mayor presión a lo común
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales.				

	Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre: **Cultura organizacional:** Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Reglamento de Cobro y normativa aplicable. Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense. • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. **Sistemas** Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
La persona que ocupa este puesto es responsable porque los servicios y actividades que se le encomienden se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad y siguiendo las normas de calidad correspondientes. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, con la orientación de su superior inmediato o de socios laborales de mayor nivel. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas. Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.
Supervisión ejercida
No le corresponde ejercer supervisión formal.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora,

e inducir a una mala toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución donde se ubica el puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder también laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.
Requerimientos específicos
El ocupante de este cargo previa instrucción debe desempeñar cualquier otro cargo dentro de la clase de Técnico de Servicio Civil 1 de la institución.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para-universitaria atinente a administración de empresas. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico atinente con área de administración de empresas.
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas.
Otros	N/A

2.3.2 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos Administrativos

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (Asistente de Proceso Administrativos)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Proceso Administrativos
Grupo ocupacional	Técnico
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Realiza labores técnico asistenciales de soporte al proceso financiero y administrativo de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y normas establecidas en la materia y en la atención y coordinación de trámites y consultas diversas planteadas por los usuarios.

Actividades principales
• Participar en el desarrollo de investigaciones complejas en áreas vinculantes con financiero y administrativo. • Registrar y dar seguimiento a las compras de bienes y servicios en el sistemas financiero, en módulos de Compras, General, Cuentas por pagar y Caja Chica. • Registrar las solicitudes de pago relacionadas con procesos de contratación administrativa, órdenes de compra, cartas, memorandos, cierre mensual de sistemas, vales de caja chica. • Documentar las retenciones a proveedores por concepto del impuesto sobre la renta, mensual y anualmente, verificando el registro de información en el sistema financiero, suministrando la información a las dependencias que así lo requieran. • Registrar y almacenar toda la información referente a proveedores en el sistema financiero, actualizando el banco de proveedores con información requerida.

- Dar soporte al Sistema Integrado de la Actividad Contractual de la Contraloría General de la República con las contrataciones realizadas por la administración en formato físico cuando sea requerido.
- Ejecutar el trámite de los cobros por aportes anuales sobre las utilidades netas del Sistema Bancario Nacional y seguimiento al recibo de los aportes en coordinación con la Jefatura del Departamento Financiero.
- Preparar mensualmente y revisar reportes sobre las órdenes de compra pendientes de liquidar, así como registro de devengados a principio de cada mes.
- Archivar y custodiar todo documentación de la jefatura del Departamento Financiero y de la Sección administrativa
- Atender y resolver en forma permanente las consultas de los proveedores que acuden a la Institución o consultas telefónicas sobre diferentes trámites relacionados con su actividad, concernientes a la Jefatura del Departamento Financiero y la Sección Administrativa.
- Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio de la Unidad en la cual labora.
- Sustituir a la Recepcionista en todas sus funciones cuando la titular esté ausente.
- Registrar y dar seguimiento al consumo de agua, electricidad, telefonía, Internet y otros de control en la Sección Administrativa, administrando los pagos por servicios básicos, archivando y alimentando controles en herramientas disponibles.
- Controlar y coordinar con los solicitantes la asignación de la sala de reuniones de la Institución, manteniendo actualizada la herramienta control de uso de salas.
- Confeccionar, aplicar y tabular la evaluación de los servicios ofrecidos en su área de trabajo.
- Tramitar solicitudes de expedientes y atiende consultas relacionadas con el Archivo Central en ausencia del titular.
- Dar soporte en actividades de contratación administrativa y servicios generales, acorde a las competencias y responsabilidades del puesto.
- Gestionar las solicitudes de permiso para ingreso o permanencia en la institución de funcionarios, personal de apoyo o de servicios contratados.
- Gestionar las solicitudes para uso de parqueo institucional según Reglamento para estacionamiento en áreas de CONAPE.
- Administrar el proceso del Sistema para Confección de Distintivos Institucionales para funcionarios, visitantes, personal de apoyo, entre otros.
- Archivar y custodiar correspondencia de la Sección Administrativa y el Departamento Financiero de acuerdo con los parámetros del Archivo Central.
- Cualquier otra función que se le asigne en materia de apoyo administrativo en el área que se desempeñe.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia

	clientes internos o externos.				los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un

	comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Analiza situaciones desagregándolas en pequeñas partes. • Identifica discrepancias e inconsistencias en los datos e información que revisa. • Es capaz de reunir y consolidar información de una variedad de fuentes.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias,

	los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Adicionalmente, es necesario que conozca acerca de: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y demás leyes conexas que regulan el Régimen de Empleo Público. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
El desarrollo de estas tareas conlleva a que el socio laboral labore con independencia, siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad. La labor es evaluada mediante la producción de pagos, órdenes de

compra , reportes, la atención de los proveedores, clientes internos, el análisis de los informes que presenta, la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas o de aquellas que debe coordinar. El nivel de responsabilidad señalado a la persona que ocupe el puesto se asocia directamente con la eficiencia y puntualidad de los servicios y actividades que realiza, siguiendo las normas de calidad correspondientes.

Asume responsabilidad por el manejo de la información que conoce. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, con la orientación de su superior inmediato o de socios laborales de mayor nivel. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas.
Supervisión ejercida
No le corresponde ejercer supervisión formal.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, e inducir a una inadecuada toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña. El ocupante de este cargo previa instrucción debe desempeñar cualquier otro cargo dentro de la clase de Técnico de Servicio Civil 3 de la institución.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades

Condiciones de trabajo
Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, y por las características de la institución, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país en apoyo al área de mercadeo en labores de divulgación del crédito educativo, (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente con el área de administración de empresas. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente al área de administración de empresas y cuatros años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.
Otros	N/A

2.3.3 Técnico de Servicio Civil 3(G. De E.) - Asistente de Procesos de Auditoría

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) (Asistente de Procesos de Auditoría)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Procesos de Auditoría
Grupo ocupacional	Estrato técnico
Departamento	Auditoría Interna
Sección	Auditoría Interna
Área a reportar o dependencia	Auditoría Interna

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores técnicas de soporte a las funciones profesionales en la Auditoría Interna, se requiere la aplicación de conocimientos generales obtenidos mediante la educación técnica profesional, universitaria o parauniversitaria.

Actividades principales
• Recibir, clasificar y archivar oportunamente, copias de órdenes de compra por bienes y servicios, cheques, informes, listados, recibos de ingresos, correspondencia, formularios, y otros documentos, manteniendo los controles y registros pertinentes. • Archivar documentos de diversa índole que emite la Auditoría Interna en el consecutivo de documentos generados, u otra naturaleza, así como organizar los archivos activo y pasivo de la Auditoría Interna, para la localización ordenada y eficaz de los mismos. • Digitar informes, memorandos, cédulas, cartas, y otros documentos similares y velar por su correcto trámite y despacho a las dependencias internas o externas. • Emitir reportes o digitar información en los sistemas informáticos de Auditoría Interna (SAI), y el de Conciliaciones Bancarias. • Efectuar consultas que se le indique en el Sistema Integrado de Crédito (SIC). • Capturar y mantener ordenado en medios magnéticos los acuerdos tomados por el Consejo Directivo en cada sesión.

• Localizar y extraer información de documentos, (actas oficiales y otros) para los diferentes informes que elabora el personal de la Auditoría Interna.
• Atender y canalizar en forma permanente las llamadas telefónicas que ingresan o salen de la Auditoría Interna y atender el recibo y envío de fax.
• Tramitar solicitudes de información a otras dependencias de la institución o externas.
• Tramitar y mantener el control sobre los materiales y útiles de oficina que se requieren para el funcionamiento de la Auditoría Interna.
• Apoyar al personal profesional, en los diferentes procesos de generación y emisión de cédulas de auditoría e informes.
• Ejecutar otras tareas propias del cargo, que le sean solicitadas por el Auditor Interno.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y

					ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer

					acciones en situaciones que otros pueden considerar “ya perdidas”.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Incorpora información o datos a los sistemas con precisión y con un mínimo de errores. • Cuida meticulosamente los detalles de su trabajo. • Comprueba detenidamente el trabajo realizado, para evitar errores y mantener los niveles de calidad esperados.
Flexibilidad	Tener la capacidad de adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones, personas o grupos. Supone entender y valorar distintos puntos de vista, adaptando su propio enfoque a medida que las situaciones cambiantes surgen, con el fin de lograr objetivos determinados.				• Acepta y se adapta a los cambios con facilidad. • Tiene una actitud abierta para trabajar nuevas personas en distintos entornos. • Adecúa sus acciones y conductas a situaciones cambiantes del entorno.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es “hacer lo que se necesita hacer” de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Se esfuerza por atender de manera rápida aquellos casos o situaciones que se consideran prioritarios. • Da respuesta de manera inmediata a problemas y situaciones que se presentan en el día a día y de fácil solución. • Actúa con acierto ante situaciones inesperadas y sencillas, y hace lo que hay que hacer de forma natural y sin vacilaciones
Competencias técnicas					

Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Técnico-profesionales:** • Técnicas y procedimientos de manejo de información, servicio al cliente, archivo, redacción y mecanografía. **Sistemas** • Conocimiento en el uso de procesador de textos, hojas electrónicas, graficadores, navegadores de internet y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
La persona que ocupe esta clase de puesto es responsable por la atención eficiente y oportuna de las tareas que se le encomiendan; así como atender con respeto las instrucciones que se le dan y tener discreción en la información y funciones realizadas. Del mismo modo, es responsable por el uso adecuado de los equipos, materiales, valores u otros que utilice en su trabajo, así como de la organización eficiente de su tiempo y la colaboración con el personal profesional de la Auditoría Interna

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, reglamentos, circulares y legislación vigente aplicable a su área de actividad y del personal profesional de la Auditoría Interna. en asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional del personal profesional de la Auditoría Interna. Su labor es evaluada mediante la apreciación del cumplimiento de sus funciones y de los resultados obtenidos en las tareas bajo su responsabilidad.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con socios laborales de la Auditoría Interna y del resto de unidades de CONAPE que necesitan entregar o recibir documentación y en algunos casos obtener información, debe atender con cortesía, respeto, esmero y dedicación. Las relaciones rutinarias con sus superiores, compañeros de trabajo, deben caracterizarse por desarrollarse en un ambiente de respeto, cooperación, trabajo en equipo y lealtad.
Consecuencias del error
En virtud de que el trabajo se ejecuta siguiendo instrucciones, métodos y procedimientos establecidos, la ocurrencia de omisiones o errores pueden causar trastornos funcionales importantes que podrían provocar errores o atrasos significativos en la ejecución

de sus funciones y la labor de la Auditoría Interna, proyectando una imagen inadecuada, con la consecuente pérdida de confianza y eficiencia administrativa, pudiendo también inducir a compañeros y superiores a errores de mayor envergadura y responsabilidad.
Condiciones de trabajo
El trabajo se ejecuta bajo un gran dinamismo y presión de tiempo por lo que le puede corresponder trabajar jornadas intensas y extraordinarias cuando las circunstancias lo exijan. La ejecución de las actividades exige esfuerzo mental propio de las personas que tienen a cargo trámites diversos de índole administrativa que requieren el cuidado y la concentración adecuada. Sin embargo, las condiciones de trabajo son adecuadas para el desempeño de las labores.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe tener conocimiento en el uso de procesador de textos, hojas electrónicas, graficadores, navegadores de internet y de los programas aplicables al área de su actividad, así como de técnicas y procedimientos de manejo de información, servicio al cliente, archivo, redacción y mecanografía. Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales: • Mantener el orden ante gran cantidad de estímulos • Interactuar con personas de diferentes niveles • Compilar información • Trabajar bajo presión

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente a administración con orientación al área financiera-contable y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente a la administración con orientación al área financiera-contable y cuatros años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente
Otros	N/A

2.3.4 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Cobro

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Asistente de Procesos de Cobro)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Procesos de Cobro
Grupo ocupacional	Estrato Técnico
Departamento	Financiero
Sección	Cobro
Área a reportar o dependencia	Cobro

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores técnicas y administrativas asistenciales en los procesos de cobro administrativo, descentralizado y judicial, conforme con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como de las labores de apoyo administrativas y financieras, en las cuales debe aplicar conocimientos teóricos y prácticos.

Actividades principales
• Controlar expedientes. • Controlar Arreglos de pago. • Sustituir la funcionaria de emisión de recibos. • Custodiar de archivos de cobro. • Mantener archivos de cobro. • Trasladar expedientes a los Ejecutivos de Cobro. • Emitir Listado de operaciones canceladas. • Trasladar operaciones canceladas. • Emitir listado de Estado de Cuenta.

• Archivar de expedientes de transición.
• Realizar gestión Telefónica.
• Controlar Hipotecas.
• Emitir notas de crédito.
• Cambiar códigos de arreglo extrajudicial.
• Archivar refundiciones y documentos varios.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se

	credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar “ya perdidas”.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente				• Analiza situaciones desagregándolas en pequeñas partes. • Identifica discrepancias e inconsistencias en los datos e información que revisa. • Es capaz de reunir y consolidar información de una variedad de fuentes.

	identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Incorpora información o datos a los sistemas con precisión y con un mínimo de errores. • Cuida meticulosamente los detalles de su trabajo. • Comprueba detenidamente el trabajo realizado, para evitar errores y mantener los niveles de calidad esperados.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas. • Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales. Adicionalmente, es necesario que conozca acerca de: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Reglamento de Cobro y normativa aplicable. Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense. • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
Colabora en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar cualquier decremento en la calidad de las funciones a ejecutar, que trae como consecuencia un gasto a la organización (tiempo, material, programas, objetivos), justificado por la agrupación de funciones que por la naturaleza de las actividades que ejecutan estén sujetos a cometer errores de gran magnitud; con la que permite al puesto detectar tareas que en la ejecución normal del trabajo, exigen la evaluación y preparación de la información instrucciones, análisis, datos estadísticos, que servirán a otros niveles para sus decisiones y acciones, por lo que cualquier turbación o variación en las mismas, impiden el desarrollo normal de las actividades, procesos, entre otros.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos o de profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes o reportes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
No ejerce supervisión formal. No obstante, según necesidad institucional le puede corresponder coordinar labores de equipos de trabajo conformados por socios laborales de igual o menor nivel.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Resultado pérdidas parciales y atrasos de consideración con un costo para CONAPE y como consecuencia un alto índice de error para las acciones consecuentes de sus superiores por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Por lo general, no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables, pero aunque sí intensas, en lo que respecta a jornadas de atención a clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas, donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa. Debido al dinamismo de sus labores y al volumen de su trabajo le puede corresponder jornadas extraordinarias. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente a la administración con orientación al área financiera-contable y cuatros años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.
Otros	N/A

2.3.5 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Cobro y Cajero

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Asistente de Procesos de Cobro y Cajero)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Procesos de Cobro y Cajero
Grupo ocupacional	Estrato Técnico
Departamento	Financiero
Sección	Cobro
Área a reportar o dependencia	Cobro - Tesorería

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Se caracteriza por la fusión de las labores técnicas de la sección de cobro y las labores del cajero de la institución con respecto al cargo de cajero se ubica como una labor técnico-asistenciales variadas, de recepción de dinero por pagos de préstamos, custodia y entrega de cheques, organización y distribución del dinero por cuentas, suministro de información, digitación de datos en sistemas de información, atención del público, archivo, trámite de documentos, cálculos aritméticos, cotejo de datos, recolección de datos y otras tareas afines con la actividad. Asimismo para el cargo de Asistente de Procesos de Cobro se caracteriza por la ejecución de labores técnicas y administrativas asistenciales en los procesos de cobro administrativo, descentralizado y judicial, conforme con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como de las labores de apoyo administrativas y financieras, en las cuales debe aplicar conocimientos teóricos y prácticos.

Actividades principales

• Emitir recibos de cobro: Mensualidad, Abonos extraordinarios, Cancelación total.
• Emitir y recaudar el dinero de los ingresos por concepto de pago de préstamos, cargos por intereses moratorios, cobros judiciales, honorarios de abogados y otros ingresos que perciba la institución.
• Preparar los cierres de caja diarios.
• Realizar gestión telefónica y seguimiento a las operaciones en estado de morosidad.
• Emitir notas de crédito
• Realizar traslado de expedientes a los ejecutivos de cobro
• Emitir comprobantes de ingreso: Arreglo extrajudicial. Intereses. Honorarios. Otros (reintegros, par, etc.).
• Aplicar y revisar notas de crédito
• Administrar arreglos de pago.
• Entregar los cheques de proveedores para cancelar los bienes y servicios recibidos.
• Emitir informes diarios de recibos, recibos anulados, cédulas de cobro.
• Aplicar refundiciones.
• Realizar arqueos diarios del dinero recaudado durante el día
• Colaborar con la auditoria en la realización de arqueos de caja
• Aplicar recibos a operaciones que se encuentren en cobro judicial y que se les cobra vía judicial.
• Administrar listado de operaciones canceladas con cheque
• Cambiar códigos de arreglo extrajudicial.
• Recibir, custodiar y entregar cheques girados a favor de prestatarios
• Realizar la entrega de documentos que se encuentran en custodia en la Sección de Tesorería de las operaciones canceladas
• Realizar llamadas y recibir llamadas.
• Controlar y dar seguimiento a la morosidad, hacer arreglos de pago, arreglos extrajudiciales intereses y honorarios calculo, notas de crédito, administrar arreglos de pago, cedulas de cobro.
• Emitir de recibos, recaudación de dinero, preparar depósitos diarios de dinero, cierres de caja, arqueos de dinero, custodia y entrega de cheques, documentos, títulos valores etc.
• Ejecutar otras labores propias de la clase de Técnico de Servicio Civil 3.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y

	clientes internos o externos.				otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.

Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos,				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas. • Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.

	dificultades, oposición u hostilidad de otros.				

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. •Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

El desarrollo de estas tareas conlleva a que el socio laboral labore con independencia, siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes y reglamento de crédito, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad. La labor es evaluada mediante la producción de digitación de casos, la atención de los estudiantes, el análisis de los informes que presenta, la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas o de aquellas que debe coordinar.
El nivel de responsabilidad señalado a la persona que ocupe el puesto se asocia directamente con la eficiencia y puntualidad de los servicios y actividades que realiza, siguiendo las normas de calidad correspondientes.
Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios o procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, con la orientación de su superior inmediato o de socios laborales de mayor nivel. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas.

Supervisión ejercida

No le corresponde ejercer supervisión formal.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, e inducir a una inadecuada toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, y por las características de la institución, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país en apoyo al área de mercadeo en labores de divulgación del crédito educativo, (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.
Requerimientos específicos
El ocupante de este cargo previa instrucción debe desempeñar cualquier otro cargo dentro de la clase de Técnico de Servicio Civil 3 de la institución.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente a la administración con orientación al área financiera-contable con la especialidad del puesto y cuatros años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto
Experiencia	N/A

Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y/o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.
Otros	N/A

2.3.6 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente de Procesos de Crédito

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Asistente de Procesos de Crédito)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Procesos de Crédito
Grupo ocupacional	Estrato técnico
Departamento	Crédito
Sección	Gestión y Análisis / Desembolsos y Control de Crédito
Área a reportar o dependencia	Gestión y Análisis / Desembolsos y Control de Crédito

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
El puesto se caracteriza por asistir a los Analistas de Crédito y Ejecutivos de desembolsos, en la atención y coordinación de trámites y consultas diversas planteadas por los estudiantes y público en general en los procesos de información, gestión y análisis, control y desembolsos financieros, asimismo participa y colabora en la realización de estudios e investigaciones que demande la jefatura. Además, participa y colabora con el área de mercadeo, cuando le es requerido

Actividades principales
• Participar en el desarrollo de investigaciones complejas en áreas vinculantes con el crédito educativo, el cual incorpora el proceso de gestión y análisis, desembolsos y control de crédito. • Recibir, gestionar y tramitar las solicitudes de crédito para estudios. • Revisar el contenido de las solicitudes de préstamo, así como los documentos que respaldan dicha solicitud de acuerdo con el Reglamento de Crédito de la institución. • Realizar el pre-análisis de las solicitudes de préstamo y control académico que presenten los estudiantes, de conformidad con las disposiciones, leyes, reglamentos y procedimientos establecidos en materia de crédito.

• Registrar las correcciones de las hojas resumen de los casos ya insertados en el sistema integrado que son revisados por los analistas de crédito y en casos aprobados y en ejecución registrar las correcciones en el sistema o actualizar los registros según corresponda.
• Recibir los expedientes aprobados en cada emisión, revisión de los mismos, generación de contratos y planes de desembolso, preparación del expediente para preparar la emisión correspondiente.
• Validar la información del contrato y las firmas. Autorizar los desembolsos mediante la realización del seguimiento académico por medio del procedimiento establecido para éste.
• Actualizar periódicamente los registros de la base de datos por las diferentes situaciones que presentan los estudiantes.
• Coordinar equipos de trabajo a fin de controlar la ejecución de las labores asignadas y que se desarrollen con las normas y exigencias establecidas y de manera oportuna.
• Velar porque las actividades se ejecuten de manera regular, con eficiencia y eficacia en apego al cumplimiento de los elementos de carácter técnico y administrativo que son materia de su responsabilidad.
Ejecutar labores que le corresponde comprobar la correcta aplicación de las normas, disposiciones, topes crediticios, leyes, reglamentos, procedimientos y protocolos establecidos en materia de crédito.
• Realizar investigaciones periódicas y preparar informes, cuadros, reportes y otros documentos en el desarrollo de sus labores que faciliten la toma de decisiones en el área respectiva.
• Custodiar, controlar, autorizar cambios y dar seguimiento a los expedientes que ingresan o desembolsos, con la solicitud del préstamo y el legado de documentos que respalda ésta.
• Controlar y registrar en el sistema las universidades que requieren ser incorporadas para brindar un financiamiento.
• Registrar información referente a desembolsos como activar cuentas, inclusión de operaciones formalizadas, vigencia de pólizas del INS, seguimiento académico.
• Realizar oficios u otros tipos de documentos a los abogados de la institución con el fin de hacerles llegar información acerca de los créditos hipotecarios y darles el trámite respectivo.
• Brindar orientación y asesoría a los estudiantes y público en general, para la tramitación del crédito, así como de aquellos estudiantes que se encuentran en la etapa de desembolsos y control de crédito y de la etapa previa a la fase de cobro, de conformidad con las Políticas de la institución y el Reglamento General de Crédito.
• Participa en el proceso de control de la no formalización, control académico y control de desembolsos
• Brindar apoyo en el área de mercadeo, en giras a las distintas ferias vocacionales organizadas con colegios y universidades, o eventos especiales que requieran la promoción del crédito o la información crediticia para la tramitación del préstamo. Le puede corresponder el manejo de vehículos en caso de giras y trámites de mercadeo
• Participar en la elaboración del PAO.
• Mantener actualizados los controles referentes a las actividades que desarrolla y que están bajo su responsabilidad.
• Lleva el control del inventario de los insumos que administra y utiliza en la Sección en el desarrollo de sus operaciones.
• Actualizar y supervisar archivos a su cargo.
• Realizar el traslado de expedientes a auditoria para su respectiva revisión.
• Realizar el traslado de expedientes revisados y analizados a la Sección de Desembolsos.
• Ejecutar la formalización del crédito prendario en conjunto con la Sección de Tesorería.
• Entregar a la Sección de Cobro los expedientes de los estudiantes que concluyen sus estudios.
• Vela por el buen estado de los activos bajo su responsabilidad.
• Resolver consultas y suministrar información vía telefónica o personalmente al público en general relacionadas con la actividad a su cargo
• Proponer ajustes, mejoras o cambios en métodos de trabajo en el área de su competencia.
• Asistir a los profesionales y jefatura en la planeación y ejecución de otras labores propias de la Sección.
• Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.
• Resolver consultas y suministrar información a superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.

• Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo.
• Ejecuta otras labores propias de la clase de Técnico de Servicio Civil 3
• Participar en el desarrollo de investigaciones complejas en áreas vinculantes con el crédito educativo, el cual incorpora el proceso de gestión y análisis, desembolsos y control de crédito

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas

	que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y				• Analiza situaciones desagregándolas en pequeñas partes. • Identifica discrepancias e inconsistencias en los datos e información que revisa. • Es capaz de reunir y consolidar información de una variedad de fuentes.

	coordinar los datos relevantes.				
Exactitud de los productos y servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Mantiene el foco en las actividades y prioridades asignadas frente a situaciones de presión. • Conserva la calma, facilitando la cooperación de otros frente a situaciones conflictivas o problemáticas que exigen una rápida acción. • Requiere de guía para establecer prioridades o tomar decisiones en situaciones con mayor presión a lo común

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y demás leyes conexas que regulan el Régimen de Empleo Público. **Técnico-profesionales:** • Mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad. • **Sistemas:** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
La persona de este puesto debe colaborar en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, realizando esfuerzos para disminuir la comisión de errores que pudieren causar cualquier decremento en la calidad de las funciones a ejecutar. Se debe detectar y monitorear tareas que en la ejecución normal del trabajo exigen la evaluación y preparación de la información, instrucciones, análisis, datos estadísticos, que servirán a otros niveles para sus decisiones y acciones, por lo que cualquier turbación o variación en las mismas, impiden el desarrollo normal de las actividades, procesos, entre otros.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos o de profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes o reportes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
No ejerce supervisión formal. No obstante, según necesidad institucional le puede corresponder coordinar labores de equipos de trabajo conformados por socios laborales de igual o menor nivel.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Resultado pérdidas parciales y atrasos de consideración con un costo para la empresa y como consecuencia un alto índice de error para las acciones consecuentes de sus superiores por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Por lo general, no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables, pero aunque sí intensas, en lo que respecta a jornadas de atención a clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas, donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa. Debido al dinamismo de sus labores y al volumen de su trabajo le puede corresponder jornadas extraordinarias. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente al área de ciencias administrativas. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente al área de ciencias administrativas y cuatro años de experiencia en labores relacionadas al área de ciencias administrativas. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente al área de ciencias administrativas y cuatros años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.
Experiencia	N/A
Requisitos legales	N/A
Otros	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso en particular y que son regulados por la normativa vigente.

2.3.7 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) - Asistente en Procesos de Digitalización y Archivística

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Asistente de Procesos de Digitalización y Archivística)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Procesos de Digitalización y Archivística
Grupo ocupacional	Estrato Técnico
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Archivo Central

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores técnicas y administrativas asistenciales en los procesos de digitalización y Gestión Documental, conforme con los procedimientos, reglamentos y directrices relacionadas con la Gestión Documental y Archivística, y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como de las labores de apoyo administrativas, de coordinación y consultas diversas planteadas por los usuarios internos y externos, en las cuales debe aplicar conocimientos teóricos y prácticos.

Actividades principales
• Conformar diferentes expedientes, tales como solicitudes de crédito, entre otros • Realizar diferentes funciones archivísticas a los documentos tales como: ordenación, foliación, descripción, entre otros • Realizar la digitalización de documentos, de acuerdo con los lineamientos, procesos, estándares y tiempos de respuesta (SLA) emitidos por el Archivo Central

- Realizar el control de calidad de la digitalización para asegurar que el proceso de digitalización y los documentos digitalizados como tales, cumplan con los procedimientos, lineamientos y estándares definidos.
- Velar por los controles de calidad en la digitalización e indexación de los documentos que se tramiten diariamente por la plataforma de digitalización de documentos.
- Custodiar con las más rigurosas técnicas archivísticas la documentación que se ha digitalizado o ingresado por medio de la plataforma de digitalización o recepción general.
- Preparar informes, cuadros, oficios y otros documentos sobre los estudios, irregularidades observadas en el desarrollo de las labores de digitalización, reportes de los desperfectos del equipo con que realiza su labor y otros aspectos de interés que surjan como consecuencia del trabajo llevado a cabo y proponer las recomendaciones pertinentes.
- Preparar reportes sobre las actividades realizadas en los procesos de digitalización y archivísticas, las irregularidades observadas en el desarrollo de las labores y otros aspectos de interés que surjan como consecuencia del trabajo que realiza y presentar las recomendaciones pertinentes.
- Velar porque las actividades se lleven a cabo de manera regular y eficiente y por el estricto cumplimiento de los aspectos de carácter técnico y administrativo, en los procesos de digitalización bajo su responsabilidad.
- Reportar los desperfectos que sufre el equipo de digitalización con el cual realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades del Archivo Central.
- Ordenar documentos con valor administrativo y legal, aplicando los métodos establecidos: alfabético, cronológico y numérico, a fin de garantizar su pronta facilitación a los usuarios, así como la organización del patrimonio documental de la institución
- Elaborar etiquetas de identificación de documentos y pegarlas en sus respectivas cajas asegurándose que los números de ellas correspondan con los de los documentos en las cajas, y respetando el orden establecido, con el fin de mejorar la localización de los documentos en los estantes de los depósitos
- Verificar el estado físico de los documentos custodiados en el Archivo Central, aplicando las normas básicas de conservación y reportando cualquier anomalía al encargado del Archivo Central, con el propósito de proteger los documentos
- Participar en actividades de capacitación para actualizar y desarrollar conocimientos teóricos y prácticos propios de su campo de la Archivística, Digitalización o similares.
- Tramitar solicitudes de expedientes y atender consultas relacionadas con el Archivo Central en ausencia del titular.
- Ejecutar técnicas archivísticas para la organización, control, resguardo y conservación de la documentación propiedad de CONAPE.
- Participar en el desarrollo de investigaciones complejas en diversas especialidades como archivística; así como ejecutar labores técnicas para la atención de solicitudes y trámites que presentan usuarios y público en general, tales como: actualización de registros, datos e información variada.
- Colaborar en las transferencias documentales de las diferentes dependencias al Archivo Central o a la Dirección General del Archivo Nacional, los documentos de carácter histórico para el país, según lo establecido en la normativa vigente.
- Participar en reuniones de planificación de trabajo con el Archivo Central, seminarios archivísticos y otras actividades similares, cuando sea necesario.

- Mantener controles actualizados sobre las actividades del Archivo Central bajo su responsabilidad, velando por que se cumplan de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno para minimizar la comisión de errores que atenten contra los objetivos organizacionales.
  Realizar las labores administrativas que se derivan de su función, tales como: llenar boletas de control, preparar informes de labores, hacer reportes de fallas de equipos u otras anomalías, entre otras, que se requieran de las labores diarias en el Archivo Central.
- Resolver consultas y suministrar información a superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo, dentro de la plataforma de digitalización o de las tareas del Archivo Central.
- Mantener limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo donde labora (Plataforma de digitalización y/o Archivo Central) procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud y seguridad laboral.
- Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio en el Archivo Central en la cual labora.
- Dar soporte al gestor documental institucional cuando las condiciones las ameriten o requiera.
- Preparar diariamente el espacio de trabajo para la recepción de la documentación que se va a digitalizar según los procesos definidos.
- Cualquier otra función que se le asigne en materia de Gestión Documental en el área que se desempeñe.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.

Ética y Transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.

Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Analiza situaciones desagregándolas en pequeñas partes. • Identifica discrepancias e inconsistencias en los datos e información que revisa. • Es capaz de reunir y consolidar información de una variedad de fuentes.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Incorpora información o datos a los sistemas con precisión y con un mínimo de errores. • Cuida meticulosamente los detalles de su trabajo. • Comprueba detenidamente el trabajo realizado, para evitar errores y mantener los niveles de calidad esperados.

Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reaccionesnegativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas. • Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales. Adicionalmente, es necesario que conozca acerca de: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.
	Normativa: • Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos • Reglamento del Sistema Archivístico Institucional de CONAPE. • Normativa relacionada con la gestión Documental • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

Colabora en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar cualquier decremento en la calidad de las funciones a ejecutar, que trae como consecuencia un gasto a la organización (tiempo, material, programas, objetivos), justificado por la agrupación de funciones que por la naturaleza de las actividades que ejecutan estén sujetos a cometer errores de gran magnitud; con la que permite al puesto detectar tareas que en la ejecución normal del trabajo, exigen la evaluación y preparación de la información instrucciones, análisis, datos estadísticos, que servirán a otros niveles para sus decisiones y acciones, por lo que cualquier turbación o variación en las mismas, impiden el desarrollo normal de las actividades, procesos, entre otros.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos o de profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes o reportes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
No ejerce supervisión formal. No obstante, según necesidad institucional le puede corresponder coordinar labores de equipos de trabajo conformados por socios laborales de igual o menor nivel.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Resultado pérdidas parciales y atrasos de consideración con un costo para CONAPE y como consecuencia un alto índice de error para las acciones consecuentes de sus superiores por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Por lo general, no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables, pero aunque sí intensas, en lo que respecta a jornadas de cumplimiento de tiempos de realización de las actividades. Debido al dinamismo de sus labores y al volumen de su trabajo le puede corresponder jornadas extraordinarias. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente con el área de administración de empresas. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente con la especialidad del puesto y dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente al área de administración de empresas y dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.
Otros	N/A

2.3.8 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Técnico en Salud Ocupacional y Gestión de Talento Humano

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Técnico en Salud Ocupacional y Gestión de Talento Humano)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Técnico en Salud Ocupacional y Gestión de Talento Humano
Grupo ocupacional	Estrato técnico
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Gestión de Talento Humano
Área a reportar o dependencia	Gestión de Talento Humano

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Especialidad aplicable a los puestos cuyas tareas se orientan a la planeación, dirección, ejecución, control y evaluación de programas preventivos y correctivos para la protección de los recursos humanos dentro de una organización y la promoción de un concepto de salud integral. Ejecución de labores técnico-asistenciales para el desarrollo de los procesos de Gestión del Talento Humano, acorde con los procedimientos y directriz y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas. Asistencia a personal de mayor nivel en la realización de estudios e investigaciones de mayor rigurosidad metodológica, la atención y coordinación de trámites y consultas diversas planteadas por los usuarios.
Actividades principales
• Elaborar programas de prevención de accidentes o enfermedades profesionales. • Analizar estudios elaborados que involucren factores psicosociales en el ámbito laboral para dar criterio profesional.

• Proponer estrategias que involucren factores psicosociales.
• Participar en la adquisición del equipo de protección personal requerido para la prevención de accidentes y enfermedades laborales en el personal de CONAPE.
• Elaborar los planes de salud ocupacional, gestión de desechos sólidos y de emergencias según los protocolos establecidos.
• Ejecutar otras labores de carácter administrativo y propias de Recursos Humanos que coadyuven al desarrollo psicosocial del socio laboral.
• Colaborar con la jefatura de recursos humanos en aquellas áreas como capacitación, clima organizacional, evaluación de desempeño y otros estudios de la misma naturaleza.
•Asistir a personal de mayor nivel en estudios, investigaciones y otros que se requieran.
•Emisión y control de las acciones de personal
•Elaboración de constancias salariales, tiempo de servicio y certificados.
•Archivo de toda la documentación de la sección
•Generar a través del sistema de Planillas o alguna otra herramienta los cálculos correspondientes a remuneraciones cada vez que se requiera
•Generar a través del sistema de Planillas o alguna otra herramienta los cálculos de aguinaldos y salario escolar
•Hacer los cálculos y respectivo reporte de Planilla de CCSS y la Póliza de Riesgos del Trabajo
•Trámites de vacaciones e incapacidades
•Pago y cálculos de subsidios
•Suplencias
•Soporte al cliente interno.
• Llevar el registro y control de los expedientes de los socios laborales.
•Llevar el registro y control de la asistencia de los socios laborales.
•Registro y control de toda la documentación producto de la labor de la sección.
•Foliar expedientes
•Entrega de acciones de personal y ordenes patronales a los socios laborales.
•Atender otras acciones propias del cargo.

• Recibir y controlar existencias del Equipo de Protección Personal para proteger a los(as) socios laborales de los riesgos y exigencias que se podrían derivar de sus procesos de trabajo mediante su uso adecuado.
• Desarrollar equipos gestores por estratos ocupacionales que asuman un papel protagónico como agentes de cambio de sus condiciones de trabajo.
• Coordinar con la sección administrativa todo lo concerniente a la adquisición de muebles (ergonomía), iluminación, arquitectura, diseño de oficinas.
• Coordinar con la responsable de capacitación, Contraloría de Servicios, lo pertinente en esta materia.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras.• Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente.• Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.

Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Mantiene el foco en las actividades y prioridades asignadas frente a situaciones de presión. • Conserva la calma, facilitando la cooperación de otros frente a situaciones conflictivas o problemáticas que exigen una rápida acción. • Requiere de guía para establecer prioridades o tomar decisiones en situaciones con mayor presión a lo común

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. • Vocación hacia el servicio **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y demás leyes conexas que regulan el Régimen de Empleo Público. **Técnico-profesionales:** • Conocimiento en primeros auxilios, evacuación y rescate, y prevención y control de incendios.

	• Conocimiento del funcionamiento y operación de los sistemas fijos y portátiles de extinción de incendios, y demás equipos de emergencia. • Conocimiento de procedimientos en caso de crisis. **Sistemas:** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
El desarrollo de estas tareas conlleva a que el socio laboral labore con independencia, siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamento de crédito, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad. La labor es evaluada mediante la producción de digitación de casos, la atención de los estudiantes, el análisis de los informes que presenta, la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas o de aquellas que debe coordinar. El nivel de responsabilidad señalado a la persona que ocupe el puesto se asocia directamente con la eficiencia y puntualidad de los servicios y actividades que realiza, siguiendo las normas de calidad correspondientes. Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios o procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, con la orientación de su superior inmediato o de socios laborales de mayor nivel. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta y la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se deriven del desempeño de las labores asignadas.
Supervisión ejercida
No le corresponde ejercer supervisión formal.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, e inducir a una inadecuada toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, y por las características de la institución, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país en apoyo al área de mercadeo en labores de divulgación del crédito educativo, (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria en el área de Salud Ocupacional y dos años de estudio en el área de ciencias administrativas.
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.
Otros	N/A

2.3.9 Técnico de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Técnico en Tesorería - Cajero

Puesto: Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Técnico en Tesorería-Cajero)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	20-341
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Técnico en Tesorería - Cajero
Grupo ocupacional	Estrato técnico
Departamento	Financiero
Sección	Tesorería
Área a reportar o dependencia	Tesorería

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
El cargo de cajero se ubica como una labor técnico-asistencial variada, de recepción de dinero por pagos de préstamos, custodia y entrega de cheques, organización y distribución del dinero por cuentas, suministro de información, digitación de datos en sistemas de información, atención del público, archivo, trámite de documentos, cálculos aritméticos, cotejo de datos, recolección de datos y otras tareas afines con la actividad.

Actividades principales
• Atender al público (prestatarios) entrega de desembolsos por medio de cheques. • Atender al público (proveedores), entrega de cheques por concepto de bienes y servicios institucionales. • Atender a la Auditoría interna en labores de arqueo mensualmente o cuando así lo requieran. • Entregar contratos cancelados a los prestatarios. • Colaborar en tareas de archivo de contratos cancelados.

• Atender vía telefónica las solicitudes de información, con respecto a la situación de la operación crediticia.
• Emitir recibos por concepto de pagos en ventanilla, pago por medio de notas de crédito, refundiciones, cobro judicial u otros ingresos de la institución.
• Recibir pagos y otras producto de la gestión crediticia y de los proceso de otras áreas de la institución.
• Ejecutar cálculos aritméticos a solicitud de los clientes sobre los montos adeudados.
• Custodiar el dinero en efectivo y cheques percibidos durante el día.
• Custodiar de cheques a entregar a estudiantes y proveedores.
• Preparar los depósitos por concepto de recuperaciones que se ejecutan a diario y la entrega del depósito diario a la empresa que trasporta al banco.
• Digitar contratos cancelados no retirados (de más de dos años).
• Preparar arqueos de caja diario.
• Coordinar con la Jefatura de Tesorería sobre los movimientos de menudo.
• Velar por la correcta aplicación de normas, reglamentos, disposiciones que rigen en la actividad que desempeña.
• Comprobar la correcta aplicación de las normas, disposiciones, leyes, procedimientos y protocolos establecidos en el campo de su competencia, velando por el acatamiento estricto de las medidas de seguridad y de salud ocupacional que la función asignada demande.
• Realizar solicitudes de mantenimiento de equipo asignado a su puesto.
• Realizar informes periódicos sobre dinero en tránsito y entrega a superior inmediato copia de los cheques otorgados.
• Organizar, distribuir el dinero de fondo trabajo diariamente.
• Realizar solicitudes de mantenimiento de equipo asignado a su puesto.
• Atender consulta de superiores, compañeros y público en general sobre transacciones que se realizan.
• Colaborar con el Analista de Tesorería en otras labores que no atenten con realización de sus tareas propias.
• Ejecutar otras labores propias de la clase de Técnico de Servicio Civil 3.
• Realizar el ingreso de efectivo a la cuenta.
• Realizar el egreso de efectivo a la cuenta.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido

	exigencias de los clientes internos o externos.				en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás				• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras. • Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente. • Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.

	a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones en las que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.

Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas. • Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias para llevar a cabo las tareas ordinarias como los cierres de caja. La ejecución de las actividades exige esfuerzo mental, concentración y destreza, propios de las personas que atienden clientes, manejan y custodian efectivo, pero trabaja en oficinas cómodas y debidamente acondicionadas. Es responsable por la atención oportuna y eficiente, de los clientes y la atención de las otras tareas que se le encomienden, así como por atender con precisión las normas establecidas para el manejo de la caja, respeto y exactitud de las instrucciones que se le dan. Del mismo modo, es responsable por el uso adecuado de los equipos, materiales, valores y otros que utiliza en su trabajo. Es responsabilidad directa el manejo y custodia de sumas cuantiosas de efectivo.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
El ocupante de este puesto recibe instrucciones de carácter general. Su trabajo es supervisado de manera directa por sus superiores. Se le evalúa mediante la apreciación del cumplimiento de los procedimientos de caja establecidos y los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
No ejerce supervisión formal. No obstante, según necesidad institucional le puede corresponder coordinar labores de equipos de trabajo conformados por socios laborales de igual o menor nivel.
Relaciones de trabajo
En el desempeño de sus funciones tendrá relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otros organismos e instituciones públicas o privadas, clientes y público en general, las cuales deben ser atendidas con respeto, tacto y discreción.
Consecuencias del error
En lo que respecta a la consecuencia del error la desconcentración podría causar trastornos financieros de gran consideración a la institución por pérdida de sumas de dinero y entrega indebida de cheques. En la atención de los clientes debe mantener ecuanimidad en sus relaciones para evitar proyectar una imagen inadecuada de la institución.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. No obstante, dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución donde se ubica el puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país (incluso conduciendo vehículos oficiales). Le puede corresponder laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	• Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente a la administración con orientación al área financiera-contable y cuatros años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.
Experiencia	N/A
Requisito legal	Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso particular y que son regulados por la normativa vigente.
Otros	N/A

2.4 Estrato Confianza

2.4.1 Asistente 3 (Puesto de Confianza) (G. De E.) – Asistente de Gerencia

Puesto: Asistente 3 (Puesto de confianza) (G. de E.) (Asistente de Gerencia)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	Sin códigos son cargos de confianza
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Asistente 3 (Puesto de confianza) (G. de E)
Nombre del cargo en CONAPE	Asistente de Gerencia
Grupo ocupacional	Estrato confianza
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Secretaría Ejecutiva
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
La Secretaria de Actas del Consejo Directivo y Asistente de la Gerencia de la Institución, conlleva la ejecución de trabajos de alto grado de conocimiento secretarial, administrativo y asistencial al personal de ubicación jerárquica, labor que se realiza con un amplio sentido de apoyo y responsabilidad. Se brindan los insumos de atención y disposición para el logro y cumplimiento de los procesos y objetivos de la Institución.

Actividades generales

• Ejecutar las labores de asistencia general a la Secretaría Ejecutiva de la Institución.

• Velar porque todos los asuntos sometidos a la atención del Superior, reciban el trámite oportuno.

• Coordinar con el Secretario Ejecutivo la agenda de la Secretaría Ejecutiva, así como darle el seguimiento que la misma requiere.

• Brindar asistencia en los procesos sustantivos de la gestión de financiación de estudios de educación superior y atender el trámite administrativo de los asuntos que se le asignen.

• Recopilar estadísticas básicas para la toma de decisiones gerenciales.

• Elaborar con indicaciones de la Jefatura, informes generales sobre actividades propias de la Dirección Superior: préstamos concedidos en determinadas periodos, recursos comprometidos, áreas académicas atendidas, zonas de origen de los prestatarios, etc. Normalmente estos informes son complementados con cuadros y gráficos.

• Preparar la agenda de citas, reuniones y compromisos de sus superiores y otros funcionarios de la Dirección, llevar el control de citas, preparar la información respectiva, comunicar y mantenerlos informados de los asuntos en proceso de trámite.

• Coordinar las citas de sus superiores con funcionarios, representantes de instituciones gubernamentales, empresas privadas y otros organismos nacionales e internacionales.

• Redactar correspondencia (cartas, memorandos, acuerdos, resoluciones) con instrucciones del superior.

• Recibir, revisar, clasificar, registrar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia interna y externa.

• Efectuar comunicaciones que requieran sus superiores y otros funcionarios. Evacuar consultas generales de CONAPE: requisitos, trámite, condiciones reglamentarias, etc. de las solicitudes de préstamo.

• Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y documentos, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar documentos.

• Convocar a sesiones de trabajo, cuando sea requerido asistir a las sesiones de trabajo, repartir información, brindar apoyo secretarial, tomar nota de lo acordado, preparar informe y hacer las comunicaciones respectivas.

• Velar porque todos los asuntos sometidos a la atención del superior, reciban el trámite oportuno; revisar y corregir correspondencia, reportes e informes y otros documentos que se preparen para la firma del Secretario Ejecutivo.

• Mantener un registro de los asuntos pendientes, llevar su control y darles seguimiento; informar al superior inmediato acerca de los diferentes trabajos que se ejecutan y tramitan en la dependencia.

• Recibir y registrar documentos, expedientes, datos e información que se requieren para el trámite y resolución superior de asuntos pendientes y en proceso de resolución.

• Confeccionar y tramitar pedidos de equipo de oficina.

• Reproducción de documentos.

- Atender consulta de superiores, compañeros y público en general sobre transacciones que se realizan.

Actividades relacionadas con Consejo Directivo

• Coordinar con la Secretaría Ejecutiva la agenda de la sesión del Consejo Directivo, manteniendo el adecuado orden y control de las actividades programadas.

• Convocar a sesiones de Consejo Directivo, asistir a cada sesión, brindar apoyo secretarial.

• Confeccionar el acta oficial de la sesión de Consejo Directivo.

• Transcribir y comunicar a las partes interesadas (interna o externa), cada uno de los acuerdos tomados por el Consejo Directivo.

• Controlar y tramitar el monto correspondiente a las dietas asignadas a cada uno de los miembros del Consejo Directivo.

• Confección del Libro Oficial de Actas del Consejo Directivo

• Confección del Libro Oficial de Documentos de Actas.

• Otras tareas propias del cargo.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite información, ideas y criterios claramente tanto por escrito como oralmente a personas de diferentes niveles sociales, de formación o intereses. • Escucha activamente a sus interlocutores, asegurando la comprensión de los mensajes recibidos o haciendo preguntas adicionales. • Muestra preocupación por entender los mensajes y entregar la información correcta y que sea comprendida por sus interlocutores.
Proactividad	Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.				• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen. • Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados. • Demuestra iniciativa y dinamismo al

					proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar "ya perdidas".
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Discreción	Asumir la actitud de salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.				• Demuestra interés en aportar confiabilidad en todos aquellos procesos asignados, y cumplir satisfactoriamente con lo requerido y esperado. • Procede con cuidado y hermetismo, ante el manejo de información confidencial y restringida, demostrando que se le confiar cualquier revelación o comunicación. • Posee antecedentes transparentes, con alta disposición para acatar y actuar dentro de las directrices institucionales y sociales, aun sin que se lo hayan solicitado.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y

	información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales. Adicionalmente, es necesario que conozca acerca de: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y demás leyes conexas que regulan el Régimen de Empleo Público.. **Sistemas:** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

El desarrollo de sus tareas implica que la funcionaria labore con independencia, cumpliendo con las normativas, leyes, protocolos, procedimientos y entre otras disposiciones aplicables. Su labor es evaluada mediante la digitación de Actas de Consejo Directivo, documentos formales, u otros afines; igualmente por la calidad de su trabajo.

El apoyo que se brinda en labores de secretariado a sus superiores y otros socios laborales debe ser eficiente y oportuno. Del mismo modo, es responsable por el uso adecuado de los equipos, materiales, instrumentos, documentación y valores que utiliza en su trabajo. Por la índole de su cargo, conoce y maneja información confidencial que debe tratar con prudencia y oportunidad.

Ejecución de diversas labores secretariales técnicas, de gran discreción y responsabilidad para apoyar en forma eficiente, oportuna y confiable a las dependencias que conforman la Administración Superior de la Empresa y otras que por su naturaleza así lo requieran.

Requiere iniciativa y supervisión, por cuanto el trabajo permite seleccionar entre diversos métodos y procedimientos ya establecidos, sobre la base de instrucciones detalladas.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Su puesto le brinda un grado de independencia en el desempeño de sus funciones, no obstante, también; es orientada por su superior inmediato. Se le evalúa mediante la apreciación del cumplimiento de los procedimientos establecidos y la calidad de los resultados obtenidos a través de su desempeño.
Supervisión ejercida
No ejerce supervisión formal. No obstante, según necesidad institucional le puede corresponder coordinar labores de equipos de trabajo conformados por socios laborales de igual o menor nivel.
Relaciones de trabajo
En el desempeño de sus funciones tendrá relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otros organismos e instituciones públicas o privadas, clientes y público en general, las cuales deben ser atendidas con respeto, tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dentro de las consecuencias se pueden mencionar, pérdidas, daños, atrasos y confusiones, repercusiones negativas para el desarrollo normal de las actividades, la imagen y el prestigio de CONAPE, en este sentido se trabaja bajo el principio de calidad integral, haciendo las cosas bien desde la primera vez, razón por la cual se minimiza la posibilidad de cometer errores que afecten a los clientes y el curso normal del trabajo. Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y, por consiguiente, repercutir negativamente en el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, e inducir a una inadecuada toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña. El grado de responsabilidad, confidencialidad y complejidad de este cargo no lo tiene ningún otro puesto dentro de la organización.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
Generalmente labora en condiciones normales de una oficina. Le puede corresponder laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.
Requerimientos específicos

Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del área de secretariado, así como desarrollar nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, pues el desempeño de su labor exige una actitud proactiva y de servicio, con aportes creativos y originales

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	N/A
Experiencia	N/A
Requisito legal	N/A
Otros	N/A

2.5 Estrato Profesional

2.5.1 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Crédito

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. De E.) (Analista de Crédito)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Analista de Crédito
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Crédito
Sección	Gestión de Crédito
Área a reportar o dependencia	Gestión de Crédito

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en los procesos relativos al otorgamiento de crédito para educación, de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecida en la materia.

Actividades principales

• Revisar, analizar y dictaminar las solicitudes de crédito, valorando los distintos factores sociales, económicos y académicos, mediante la correcta aplicación de la ley, políticas, reglamentos, directrices y normas del Crédito Educativo.
• Revisar, seleccionar, determinar y analizar los casos especiales que por su naturaleza no califican para el crédito, relacionando las variables tanto desde la perspectiva económica como social y académica, para elevarlos a la condición de elegibilidad y recomendar su aprobación.
• Asesorar en forma personal, escrita y telefónica al estudiante y a sus familiares o interesados sobre requisitos y trámites necesarios para aplicar el Crédito Educativo.
• Actualizar permanentemente la base de datos o hacer las variantes necesarias a fin de proveer todos los elementos en el sistema integrado de crédito, que facilite la ejecución de los desembolsos financieros y la recuperación del crédito.
• Apoyar la gestión de mercadeo en el momento que se requiera.
• Generar las estadísticas de colocaciones.
• Exponer y defender ante el Comité de Crédito la aprobación de las solicitudes de préstamos.
• Realizar visitas al hogar, entrevistas semiestructuradas e informes socioeconómicos.
• Exponer y defender ante el Comité de Crédito la aprobación de las solicitudes de préstamo catalogadas como casos especiales.
• Coordinar y asesorar internamente a grupos de trabajo sobre procedimientos, técnicas y metodología del sistema de Crédito Educativo.
• Colaborar en la ejecución de programas de divulgación del Crédito Educativo.
• Participar en la revisión y evaluación de los procedimientos y métodos de trabajo, para cambiar o mejorar el sistema de crédito.
• Controlar los trámites de refundición de préstamos y sus vencimientos para su retorno a la fase de ejecución o de cobro.
• Estructurar informes mediante la aplicación de las diferentes herramientas de computación.
• Analizar las actividades desarrolladas y la representación mediante gráficos, cuadros, curvas, entre otros.
• Revisar e investigar los elementos que inciden en la utilización del Crédito Educativo y así recomendar cambios en las condiciones de los programas anuales de colocación.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo

	demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre

	eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Exactitud en los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud				

	proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense. • El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. **Sistemas:** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su superior inmediato. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos

empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.
Supervisión ejercida
Dependiendo del cargo y las necesidades de servicio, le podría corresponder coordinar grupos de trabajo.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución. La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de CONAPE, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. Los puestos integrados en esta clase, y dependiendo del tipo de labor que se ejecuten, pueden estar expuestos a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento. Asimismo, puede estar expuesto a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa vigente El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico, así como exponerse a radiaciones, quemaduras, contaminaciones y otras afecciones como resultado de su labor. Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando

cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera atinente al área de ciencias administrativas.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente.

2.5.2 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Gestión de Talento Humano

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (Analista de Gestión de Talento Humano)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Analista de Gestión de Talento Humano
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Gestión del Talento Humano
Área a reportar o dependencia	Gestión del Talento Humano

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Organiza, planea, dirige, ejecuta y evalúa los planes realizados dentro de las labores profesionales en los procesos de Gestión de Talento Humano, de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y normas derivadas en cumplimiento de las leyes establecidas en la materia, así como las labores administrativas y financieras atinentes al proceso.

Actividades principales

• Diseña y ejecuta investigaciones de temas relacionados con la Gestión del Talento Humano

• Diseña, ejecuta y evalúa el plan de Formación de la institución

. Coordina actividades de Gestión de Talento Humano con los socios laborales de CONAPE, con el fin de integrar y unir esfuerzos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

. Colabora en la mejora continua de los procesos de trabajo

. Colabora en la implementación de sistemas de Control interno en la sección, buscando disminuir el riesgo

. Da seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y vela porque estos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos

Participa en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo.

• Recurrir a las fuentes de reclutamiento y hacer publicaciones periódicas para la integración de registros de elegibles de candidatos a los puestos vacantes de la institución, identificar y re-seleccionar a los oferentes de acuerdo al perfil del puesto; coordinar con las áreas solicitantes la presentación de candidatos para la selección e ingreso a la Institución.

• Realizar el proceso de verificación de referencias para la exitosa contratación de personal.

•Impartir el programa de inducción, en coordinación con el área donde ingresa el nuevo socio laboral y efectuar las entrevistas de seguimiento y salida del personal.
• Efectuar estudios de clasificación, análisis y valoración de puestos, proponer las asignaciones, reasignaciones y revaloraciones respectivas de conformidad con el Manual de Clases de Puesto y las regulaciones nacionales vigentes.

• Realizar periódicamente los estudios de detección de necesidades de formación y realización de los programas de desarrollo del personal y entrenamiento respectivos.
• Colaborar con la jefatura en la elaboración del Plan de Gestión del Talento Humano.
• Atender situaciones laborales, conflictos y conciliaciones.
• Elaborar o actualizar el Manual Institucional de Cargos.
• Colaborar con el mantenimiento del Modelo de Gestión del Desempeño.
• Desarrollar y actualizar las políticas de sucesión de mandos.
• Atender y canalizar las consultas internas relacionadas con la administración de talento humano relativas a los procesos de selección de personal, inducción, clasificación y valoración de puestos, desarrollo del talento humano, sistemas de beneficios e incentivos, normas de seguridad e higiene, relaciones laborales, procedimientos disciplinarios, formas de pago y regulaciones salariales vigentes en materia laboral.
• Mantener actualizada la base de datos de oferentes o candidatos que presentan su curriculum para ser consideraros en un futuro cargo en la institución.
• Realizar, coordinar y planear con el jefe inmediato la elaboración del Presupuesto Anual de la institución, el Programa Anual Operativo, en lo que respecta a los programas de administración de talento humano y la correspondiente presupuestación de los incrementos de salario de ley decretados por el gobierno.
• Elaborar Informes de las actividades de administración de talento humano, y movimientos de personal, tales como: renuncias, despidos, asistencia, rotación, licencias, suplencias, permisos, ingresos, traslados, ascensos, promociones y del comportamiento laboral y clima de la organización.
• Participar y colaborar con la ejecución de las diversas actividades sociales, culturales, formales y recreativas de la institución, así como en los programas de medicina preventiva.

• Asistir a reuniones dentro y fuera de la Institución para coordinar eventos propios de la organización del talento humano, participar y formar parte de las comisiones que integra la Institución, como la Comisión de Rescate de Valores e informar de las actividades realizadas.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia,				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.

	tenacidad y determinación.				
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Transmite información, ideas y criterios claramente tanto por escrito como oralmente a personas de diferentes niveles sociales, de formación o intereses. • Escucha activamente a sus interlocutores, asegurando la comprensión de los mensajes recibidos o haciendo preguntas adicionales. • Muestra preocupación por entender los mensajes y entregar la información correcta y que sea comprendida por sus interlocutores.
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones				• Cuando se le solicita, propone soluciones que buscan resolver problemas o situaciones, aplicando generalmente conocimientos existentes y eventualmente nuevos o diferentes. • Realiza pequeñas propuestas que

	que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				hacen más eficaces los procesos internos de su área. • Valora la capacidad innovadora de sus compañeros e intenta aprender a fin de potenciar su propia capacidad creativa.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** Conocimiento de la misión institucional y de los principales procesos relacionados con el crédito para la educación. **Normativa:** Conocimiento de la organización y funcionamiento de los aspectos administrativos, legales, técnicos y socioeconómicos que se derivan del cumplimiento de las leyes. **Técnico-profesionales:** Conocer las políticas, los procedimientos y la legislación que rige los diferentes procesos relacionadas con la administración de recursos humanos. **Sistemas:** • Conocimientos de computación y de los programas y ambientes computacionales aplicables al área de su actividad. • Amplio conocimiento de los procesadores de palabras y hojas electrónicas.

Responsabilidades

Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de recursos humanos. Le puede corresponder sustituir a su Jefe Inmediato, durante sus ausencias temporales.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con independencia siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos o de profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes o reportes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución.
Supervisión ejercida
Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le corresponde coordinar actividades de todo tipo para la ejecución de un mandato o proyecto especial.
Relaciones de trabajo
La actividad origina principalmente relaciones constantes con los socios laborales que solicitan información referente a la administración de los recursos humanos, a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación, así como las relaciones rutinarias con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Colabora en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar cualquier decremento en la calidad de las funciones a ejecutar, que trae como consecuencia un gasto a la organización (tiempo, material, programas, objetivos),justificado por la agrupación de funciones que por la naturaleza de las actividades que ejecutan estén sujetos a cometer errores de gran magnitud; con la que permite al puesto detectar tareas que en la ejecución normal del trabajo, exigen la evaluación y preparación de la información instrucciones, análisis, datos estadísticos, que servirán a otros niveles para sus decisiones y acciones, por lo que cualquier turbación o variación en las mismas, impiden el desarrollo normal de las actividades, procesos, manejo de maquinaria, obteniendo como resultado pérdidas parciales y atrasos de consideración con un costo para la empresa y como consecuencia un alto índice de error para las acciones consecuentes de sus superiores por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aún y cuando intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de trámites de planillas extraordinarias, en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer las políticas, los procedimientos y la legislación que rige los diferentes procesos relacionadas con la administración de recursos humanos, así como de la misión institucional y de los principales procesos relacionados con el crédito para la educación; tener conocimientos de computación y de los

programas aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de los aspectos administrativos, legales, técnicos y socioeconómicos que se derivan del cumplimiento de las leyes.

Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales:

- Mantener el orden ante gran cantidad de estímulos
- Interactuar con personas de diferentes niveles
- Trabajar bajo presión
- Compilar información
- Iniciativa
- Relacionarse con grupos

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Administración de Recursos Humanos, Administración de empresas con Énfasis en Recursos Humanos, Gerencia de Recursos Humanos, Gestión de Talento Humano.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Preferiblemente con experiencia de la gestión del talento humano en el sector público y conocimientos de la gestión por competencias. Licencia de conducir preferiblemente

2.5.3 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Tesorería

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.) (Analista de Tesorería)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Analista de Tesorería
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Financiero
Sección	Tesorería
Área a reportar o dependencia	Tesorería

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales de inversiones, registro, y custodia de valores de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las ciencias administrativas.

Actividades principales
• Estudiar el mercado bursátil nacional y colocar inversiones en aquellos en donde el rendimiento sea más rentable en concordancia con los principios, legales y financiero aceptados. • Registrar el informe diario de movimientos efectuados el día anterior, los movimientos diarios en el sistema cheque bancos, las copias de los cheques ya entregados por la Sección de Tesorería.

• Elaborar e imprimir cheques para los proveedores, estudiantes y clientes internos y cheque de bancos, mantenerlos en custodia y entregarlos a quien corresponda.
• Elaborar la planilla de transferencias electrónicas de desembolsos de estudiantes y enviarla al Banco.
• Administrar la caja chica, custodiarla, realizar reintegros periódicamente y organizar el archivo consecutivo de vales.
• Recibir, custodiar, ordenar y controlar los contratos, hipotecas o garantías, pagarés generadas por los créditos de prestatarios.
• Analizar y revisar el depósito diario antes de enviarlo al banco, firmando las boletas de depósitos, planilla y detalle de depósitos.
• Redactar informes, memorandos que surgen como consecuencia de las actividades.
• Atender consulta de superiores, compañeros y cliente en general de acuerdo a las actividades encomendadas.
• Colaborar en la supervisión y análisis de las transacciones del puesto de bolsa, así como la ejecución de emisión de cheques.
• Generar la planilla quincenal y enviarla al banco, administrar el archivo de operaciones canceladas; actualizar datos de cheques generados.
• Sustituir al Cajero y a la jefatura inmediata, en sus ausencias temporales.
• Recibir y archivar las cancelaciones de operaciones ya concluidas.
• Hacer la apertura diaria de la caja fuerte.
• Controlar el flujo de efectivo para trabajo diario, así como solicitar el reintegro al banco.
• Enviar los documentos relacionado con el registro de movimientos a Auditoría, Contabilidad; entregándoles la copia del registro de saldos diarios a la Secretaria Ejecutiva y al Departamento financiero.
• Registrar y enviar a Contabilidad las copias de cheques ya entregados por la Tesorería.
• Verificar cheques para ser entregados al respectivo proveedor.
• Sugerir a la jefatura inmediata los cambios y los nuevos procedimientos que mejoren el desempeño de la Sección a la que pertenece.
• Realizar y recopilar información relacionada con estudios de tipo financiero solicitados por la Jefatura Inmediata.
• Registrar información en los sistemas de flujo de caja y de garantías.
• Colaborar en la ejecución de trabajos de investigación y rendir informes.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades,				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y

	prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función.

	más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.

Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Técnico-profesionales:** Amplios conocimientos de contabilidad. Conocimiento del mercado bursátil **Sistemas:** Considerable conocimiento del ambiente computacional

Responsabilidades

Es responsable por la atención oportuna y eficiente, de los clientes y la atención de las otras tareas que se le encomienden, así como por atender con precisión las normas establecidas para el manejo de la caja, respeto y exactitud de las instrucciones que se le dan. Del mismo modo, es responsable por el uso adecuado de los equipos, materiales, valores y otros que utiliza en su trabajo. Le puede corresponder sustituir al jefe inmediato durante sus ausencias temporales.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
El ocupante de este puesto trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente. Se le evalúa mediante la apreciación del cumplimiento de los procedimientos establecidos y los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le puede corresponder supervisar el trabajo de personal de menor nivel.
Relaciones de trabajo
En el desempeño de sus funciones tendrá relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de otros organismos e instituciones públicas o privadas, clientes y público en general, las cuales deben ser atendidas con respeto, tacto y discreción.
Consecuencias del error
Puede causar pérdidas patrimoniales, trastornos funcionales y atrasos por errores de consideración en el manejo de fondos, el cual requiere de especial atención en los procedimientos y las prácticas establecidas y como atiende clientes debe mantener ecuanimidad en sus relaciones con ellos, para evitar proyectar una imagen inadecuada de la Institución.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, cuando las circunstancias lo exijan. La ejecución de las actividades exige algún esfuerzo mental, propio de las personas que atienden clientes, manejan y custodian efectivo, pero trabaja en oficinas cómodas y debidamente acondicionadas.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado Universitario en Administración preferiblemente con énfasis en Finanzas.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente

2.5.4 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Archivista Administrativo

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.) (Archivista Administrativo)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Archivista Administrativo
Grupo ocupacional	Estrato Profesional
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en las áreas de asesoría, clasificación, ordenación y descripción de documentos con valor administrativo y legal.

Actividades principales
• Coordinar y promover la elaboración de Tablas de Plazos de Conservación de Documentos en la institución, emitiendo directrices, y capacitando, con el fin de evitar la conservación de documentos duplicados, fomentar el uso adecuado del espacio y la conservación permanente de los documentos con valor científico-cultural. • Coordinar y controlar las transferencias de documentos textuales, gráficos, audiovisuales, informáticos, y en otro tipo de soporte, emitiendo circulares y directrices con el propósito de acrecentar el patrimonio documental del país e implantar un sistema de transferencias de acuerdo con los plazos establecidos por la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

• Asesorar con criterios archivísticos a las instituciones, diagnosticando el estado organizacional y administrativo de los documentos en custodia, para crear u organizar los archivos de las citadas instituciones.
• Clasificar documentos con valor administrativo y legal, aplicando los sistemas existentes, a saber: orgánica, funcional y por materia, a fin de garantizar su pronta facilitación a los usuarios, así como la organización del patrimonio documental de la institución.
• Ordenar documentos con valor administrativo y legal, aplicando los métodos establecidos: alfabético, cronológico y numérico, a fin de garantizar su pronta facilitación a los usuarios, así como la organización del patrimonio documental de la institución.
• Describir fondos documentales, utilizando los criterios archivísticos establecidos, a fin de garantizar su pronta facilitación a los usuarios, así como la organización del patrimonio documental de la institución.
• Ordenar las fichas que se encuentran en los ficheros manuales de los fondos documentales, aplicando los criterios de ordenación onomástico, cronológico y geográfico, principalmente, con el fin de mejorar la localización de la información.
• Verificar el estado físico de los fondos documentales custodiados por la institución, aplicando las normas básicas de conservación, y reportando al Coordinador del Proceso de Organización y Facilitación del Patrimonio Documental con valor administrativo y legal cualquier anomalía detectada en los mismos, a fin de velar por la integridad física de los documentos.
• Actualizar las bases de datos referidas a las entradas descriptivas de los documentos que se conservan en los depósitos de la institución, con el propósito de agilizar la localización de aquellos que sean requeridos por los diferentes usuarios.
• Elaborar etiquetas de identificación de documentos y pegarlas en sus respectivas cajas asegurándose que los números de ellas correspondan con los de los documentos en las cajas, y respetando el orden establecido, con el fin de mejorar la localización de los documentos en los estantes de los depósitos.
• Organizar y seleccionar los documentos públicos custodiados en el Archivo Intermedio, clasificando, ordenando, describiendo y expurgando los documentos con valor científico cultural, con el fin de facilitar el patrimonio documental al usuario, particularmente al de la Administración Pública.
• Evacuar consultas técnicas sobre la archivística y sobre la Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento, atendiendo y resolviendo dichas consultas con base en conocimientos académicos y prácticos, con la finalidad de promover un mejor desempeño archivístico.
• Ejecutar los convenios en materia archivística firmados con instituciones públicas, realizando y dando seguimiento a las cláusulas del convenio a fin de mejorar el desempeño archivístico a nivel estatal.
• Verificar el estado físico de los documentos custodiados en el Archivo Intermedio, aplicando las normas básicas de conservación y reportando cualquier anomalía a la jefatura del Departamento, con el propósito de proteger los documentos.
• Realizar investigaciones a solicitud de superiores, instituciones productoras del acervo documental, o usuario interesado, consultando, analizando y elaborando el informe técnico respectivo con la finalidad de satisfacer las demandas de los usuarios.
• Realizar otras actividades propias del cargo, respondiendo a los intereses institucionales.
• Gestionar la creación de herramientas regulatorias.
• Elaborar Informe de Desarrollo Archivístico Nacional.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.

	lo interno como externo de la institución				
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia,

	identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Discreción	Asumir la actitud de salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.				• Demuestra a través de su comportamiento que es una persona a la que se le pueden confiar datos o información clasificada, ya que actúa de manera discreta tanto dentro como fuera de la institución. • Comparte, únicamente, la información correspondiente de acuerdo a las normas y protocolos internos establecidos para el manejo de información. • Muestra interés por actuar diligentemente para proteger y aportar confiabilidad en lo que hace.
Exactitud de los productos o servicio	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Técnico-profesionales:** • Capacitación sobre relaciones humanas y atención de público. • Actualización sobre técnicas archivísticas o historiográficas. **Sistemas** • Capacitación sobre procesadores de texto y hojas electrónicas.

Responsabilidades

Es responsable por la valoración y correcta transferencia de documentos con valor científico cultural de la Institución productora del acervo documental al Archivo Nacional y la adecuada organización de los fondos que se custodian en el Archivo Intermedio.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones de carácter general de su superior inmediato, métodos y procedimientos establecidos, circulares y en la legislación archivística vigente. Es evaluado de acuerdo con los informes que presenta y el resultado obtenido en la labor encomendada.
Supervisión ejercida
Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le puede corresponder la organización y coordinación de un proyecto específico.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con archivistas, administradores, informáticos y otros profesionales del Sector Público y privado.
Consecuencias del error
Omisiones y negligencia en la valoración de documentos implican la eliminación de documentos que aún tienen vigencia administrativa y legal que puede ser vital para la toma de decisiones o la eliminación de documentos con valor histórico con lo que se perdería parte del patrimonio documental del país. Una mala asesoría en el campo archivístico puede provocar la pérdida de documentos vitales para la toma de decisiones en la Administración Pública, dañando de esa forma los derechos de la Administración y los de terceros, así como socavar la confianza e imagen de la institución.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo de cómputo y cualquier otro asignado.
Condiciones de trabajo
Le corresponde trabajar una jornada de ocho horas diarias. Debe tener facilidad de expresión dado que debe entrevistarse con altos socios laborales e impartir charlas de archivística a diferentes entidades. Puede desarrollar alergias por estar en contacto con documentación contaminada, razón por la cual debe observar las normas de seguridad e higiene ocupacional como lo son la utilización de guantes, mascarillas, gabacha y anteojos.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en la carrera de Archivista o en una carrera afín con el cargo. **Atinencias:** ● Archivo Administrativo ● Archivística ● Administración de Empresas con énfasis en Gestión y Servicios de Información, Únicamente cuando el título es obtenido con base en el Bachillerato en Archivística. (Dictamen N° 003-2016 del 28-03-2016)
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente.

2.5.5 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Contralor de Servicios

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.) (Contralor de Servicios)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Contralor de Servicios
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Secretaría Ejecutiva
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en los procesos relativos a la atención y servicio al cliente, así como labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las disciplinas de Ciencias Económicas, relacionadas con la producción de los servicios que ofrece CONAPE.

Actividades principales

• Formular las políticas, objetivos y programas de trabajo de la Contraloría de Servicio y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros.
• Formular las políticas, objetivos y programas de trabajo de la Contraloría y Sub-contralorías de Servicio y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
• Redactar informes, proyectos, normas, procedimientos y otros documentos que surjan como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.
• Asistir a reuniones, seminarios, charlas y otras actividades similares y representar a la institución ante organismos públicos y privados.
• Elaborar el Plan de seguimiento y evaluación de los servicios.
• Evaluar la prestación de servicios de las diversas instancias de la entidad, de conformidad con la metodología y técnicas que regulen la materia; verificar que los servicios sean de calidad; realizar encuestas periódicas entre los usuarios; visitar y observar la apariencia física de las dependencias y la atención al público; identificar deficiencias y situaciones de conflicto actuales y potenciales en la relación cliente-institución, con el fin de determinar sus causas y coordinar la solución inmediata.
• Evaluar la prestación de servicios de las diversas instancias de la entidad, de conformidad con la metodología y técnicas que regulen la materia; verificar que los servicios sean de calidad; realizar encuestas periódicas entre los usuarios; visitar y observar la apariencia física de las dependencias y la atención al público; identificar deficiencias y situaciones de conflicto actuales y potenciales en la relación cliente-institución, con el fin de determinar sus causas y coordinar la solución inmediata.
• Diseñar, modificar y evaluar instrumentos de análisis, formularios, fuentes de reclutamiento, registros y otros.
• Colaborar en los análisis de sistemas, diseño de nuevos métodos y procedimientos administrativos.
• Coordinar las actividades con sus superiores, compañeros de trabajo y llevar controles variados sobre las actividades bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
• Elaborar el anteproyecto del presupuesto y del plan operativo anual de la oficina a su cargo.
• Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención al usuario, en la región a cargo.
• Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia.
• Preparar y rendir informes diversos.
• Atender y resolver consultas relacionadas con las labores a su cargo.
• Preparar e impartir charlas y cursos de adiestramiento en materia de su competencia.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes

	necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su

	forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Comunicación efectiva	Transmitir con claridad y precisión sus mensajes, tanto en forma verbal como escrita, utilizando un lenguaje que se adapta a los diferentes interlocutores con que se relaciona y verificando la comprensión de los mismos. Mostrar receptividad a las ideas y propuestas de los demás, a través de una escucha activa y empática que promueve el diálogo y favorece el trabajo con diferentes personas.				• Comunica información, ideas y criterios tanto escritos como orales de forma clara y fluida, utilizando un lenguaje claro y preciso, así como adaptado a los diferentes interlocutores. • Es capaz de comunicar claramente temas complejos, teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores y el nivel de comprensión de la audiencia. • Sintetiza y simplifica con facilidad contenidos y mensajes complejos, adaptando la forma y tono de comunicación a las distintas situaciones para evitar distorsiones
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde

	procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz..				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de la organización y funcionamiento de CONAPE y de los aspectos legales, técnicos, sociales y económicos que se derivan del cumplimiento de las leyes, así también como el conocimiento de la misión institucional. **Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Conocer técnicas de mejora continua, calidad integral; así como también la legislación que rige los diferentes regímenes existentes. **Sistemas** • Conocimiento de los ambientes computacionales de procesamiento distribuido y bases de datos.				

Responsabilidades
Es responsable por la calidad profesional de las acciones que emprende y por la oportuna y eficiente atención de los asuntos que se le encomienden. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y métodos profesionales para atender y resolver no solo su trabajo, sino también para mejorar los procesos de producción de servicios en donde está involucrado.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia atendiendo lineamientos e instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina le corresponde orientar y dar asistencia profesional a los compañeros de trabajo de la Institución. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución y disposición para plantear y establecer métodos de trabajo que incrementen la eficiencia.
Supervisión ejercida
Aún y cuando formalmente no le corresponde supervisar personal, puede hacerse cargo de organizar y coordinar el trabajo de un equipo de mejora continua o para la ejecución de un proyecto específico o coyuntural.
Relaciones de trabajo
Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción
Consecuencias del error
Colabora con el diseño, promueve y organiza métodos y estrategias grupales para propiciar ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos de consideración en los trámites que realizan los clientes, por lo que las actividades deben organizarse bajo una visión compartida de calidad para evitar los errores del proceso.

Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo de cómputo y cualquier otro asignado
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aún y cuando intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de clientes en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa, ante clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer y aplicar técnicas de mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes existentes y la misión institucional; tener conocimientos de informática y de los programas y sistemas computacionales utilizados en la institución y principalmente de los aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de CONAPE y de los aspectos legales, técnicos, sociales y económicos que se derivan el cumplimiento de las leyes.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una actividad atinente al área ocupacional dentro de las ciencias administrativas.
Experiencia	Tres años de experiencia dentro de la institución.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente.

2.5.6 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Ejecutivo de cuentas en cobro

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.) (Ejecutivo de cuentas en cobro)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Ejecutivo de cuentas en cobro
Grupo ocupacional	Estrato Profesional
Departamento	Financiero
Sección	Cobro
Área a reportar o dependencia	Cobro

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en los procesos de cobro administrativo, descentralizado y judicial, conforme con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como de las labores de apoyo administrativas y financieras, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las ciencias administrativas.

Actividades principales

• Realizar labores profesionales tendientes a la ejecución de los procesos de cobro, relativos al análisis, control, aplicación y seguimiento de las actividades, requisitos, normas y políticas básicas, para atenderlas de manera eficiente.
• Recibir, negociar e incorporar a cobro las operaciones crediticias trasladadas para iniciar su período de amortización, así como controlar, custodiar y dar seguimiento a las operaciones crediticias en el archivo de transición.
• Ejecutar la gestión de cobro a clientes morosos y el control del seguimiento mediante la revisión de información en expedientes, bases de datos u otras fuentes y el posterior contacto y negociación, ya sean personales o telefónicas, con el fin de disminuir el nivel de morosidad.
• Ejecutar, controlar y revisar las aplicaciones de pago de cuotas mediante cobro automático y de depósito de bancos, así como de cualquier otro sistema de cobro descentralizado.
• Realizar arreglos de pagos administrativos y extrajudiciales a través de la negociación y definición de los términos necesarios para poner al día la obligación crediticia.
• Revisar y controlar el cumplimiento de los arreglos de pago mediante la verificación de acatamiento de las fechas de pago, la actualización en el sistema de cobro y la elaboración del informe de resultados
• Agotar las gestiones administrativas con clientes morosos recomendando el traslado a cobro judicial a través de la presentación de la demanda judicial para su aprobación.
• Negociar y definir con clientes en cobro judicial los términos de los arreglos, así como hacer los cálculos para determinar el monto que debe pagarse para actualizar o cancelar totalmente la operación y tramitar la suspensión del cobro judicial una vez cumplidos los arreglos propuestos y realizados los pagos.
• Realizar las acciones de generación, emisión, envío y control de cartas, avisos y estados de cuenta en los plazos establecidos a clientes que inician su período de amortización o cancelen en los sistemas automatizados de cobro, que se retrasen en el pago de sus cuotas mensuales, debiendo realizar los informes pertinentes.
• Recopilar, revisar y analizar información de operaciones crediticias de clientes con situaciones especiales, para valorar, resolver y recomendar a la jefatura o al Comité de Cobro, los términos de la negociación que podría aceptarse, así como aplicar los ajustes en el sistema de cobro y el seguimiento necesario para su correcto trámite.
• Atender y resolver consultas telefónicas y personales de deudores y fiadores de diversa índole relativa a las operaciones crediticias o trámites administrativos entre otros.
• Generar, preparar y tramitar, en los plazos establecidos los reportes del INS, operaciones canceladas, estados de cuenta de todas las operaciones en cobro, cartera de cobro judicial, pases de operaciones a cobro, adecuaciones y acreditaciones o cualquier otro, cuando se requiera.
• Apoyar el proceso de emisión de recibos y todas sus tareas conexas.
• Realizar y revisar la correcta ejecución de trámites de refundiciones de crédito, subrogaciones, cambio de tasas de interés preferenciales, actualización de direcciones de deudores y fiadores, honorarios de abogado, cheques devueltos por el banco, liberación de documentos de operaciones canceladas, reclamos ante el INS, liquidaciones de intereses de operaciones en cobro judicial, aplicación de cheques de cobro judicial y cancelación de la cartera en cobro judicial.
• Realizar cálculos, estimaciones o revisiones diversas de un grado de complejidad sobre operaciones crediticias a solicitud del cliente o para atender situaciones especiales que se detectan y efectuar con el cuidado del caso los ajustes en el sistema de cobro, cuando así se determine necesario.

- Analizar, recomendar y elevar a comité de cobro los casos de remate que sean notificados por parte de los abogados o por terceros.

- Trámitar los pagos según fase del proceso de cobro judicial a los abogados validando que el cobro de estos sea correcto y cumpla con las condiciones para que sea válido, así como los pagos que sean producto de gastos del proceso (Edictos, escrituras, timbres, peritajes autorizados por el juzgado)
- "Revisar los informes cuatrimestrales que emiten los abogados, validando que cubra el 100% de la cartera de cobro judicial y detectando situaciones anómalas que indiquen los mismos.
- Alcance: se refiere a la verificación de que el caso no se encuentra cerrado en el juzgado y que la cantidad que indica el informe sea igual a la cantidad de casos en la cartera de cobro judicial."
- Emitir los reportes de recuperaciones de costas mensuales con el fin de calcular lo correspondiente a giros o pagos a los abogados según corresponda.
- Revisar expedientes judiciales con el fin de validar los montos aprobados por el juzgado y adecuar el cobro a esto, además validar la correcta aplicación de depósitos judiciales según escritos de giro. Incluye la reconstrucción de Casos de Cobro Judicial según Sentencias y Giros del Juzgado.
- "Elaborar reporte mensual de recuperaciones (Principal e interes)
- Reporte a la Sección de Programación y Evaluación"
- Elaborar oficio mensual de rebajos por concepto de retenciones en la fuente aplicados a pagos de abogados y administrar el respectivo control.
- Mantener control de los pagos efectuados a los abogados por operación.
- Atención de plataforma cuando lo amerite.
- Informar al comité de cobro bimestralmente los casos de cobro judicial asignados.
- Emitir informes varios relacionados a situaciones especificas de los créditos en cobro o bien atinentes a la sección de cobro.
- Controles de Operaciones en Fase de Cobro con Convenio FODELI: Inicios de Pago; Adecuaciones, Informe de Cobro de Intereses y Póliza mensual a FODELI, Proyección de Cobro Mensual (Flujo de Efectivo solicitado por la Jefatura Departamento Financiero); Control de Operaciones que tienen o han tenido el Convenio FODELI (Cumplimientos e Incumplimientos); Aclaración de dudas a los prestatarios
- Apoyar las solicitudes de los Abogados en revisiones de casos en estado Cobro Judicial (Dudas / Consultas)
- Conciliacion de cuentas Contables Sumas pagadas de más
- Conciliacion de cuentas Contables Créditos por Clasificar
- Apoyo en Pruebas por Ajustes que se realizan en el SIC (Ejemplos cambios de tasas de interes o nuevos módulos dentro del mismo SIC)
- Elaboración y Aplicación de notas de crédito de Fiscalia
- Evaluación de los Abogados
- "Conciliación Bancaria de Contabilidad
- Depósitos pendientes por aplicar"
- Atender las recomendaciones de la Auditoría Interna
- Reporte mensual de Hijos del Campo
- Conciliación de cuentas de costas

• Realizar otras tareas atinentes al cargo.
• Elabora, implementa y modifica el Plan de recuperación de préstamos.
• Colaborar con la jefatura en la elaboración de las estrategias de recuperación de préstamos.
• Llevar los controles y realizar los informes mensuales sobre la cartera en cobro judicial y extrajudicial, vencimientos de pólizas de garantías hipotecarias y prendarias, arreglos de pago, avisos de cobro, así como de las labores asignadas.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. •Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de

					sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.

Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea				• Busca información para identificar la(s) causa(s) que originan un problema no complejo, encontrando una solución de rápida aplicación. • Identifica relaciones básicas entre los factores que intervienen en un problema y define alternativas de actuación, basándose en situaciones anteriores. • Resuelve los problemas que requieren de respuestas estándar, aprendidas con base en sus conocimientos y experiencia.

	implantada a tiempo y de forma eficaz.				

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, los reglamentos y los procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Conocimientos generales de Administración, Finanzas, Economía, Contabilidad, Derecho **Sistemas** • Conocimientos de los ambientes computacionales existentes, sistemas bases de datos. • Amplio conocimiento de los procesadores de palabras, las hojas electrónicas, los graficadores, los programas y ambientes computacionales del área de actividad

Responsabilidades

La persona que ocupa este puesto será responsable por la ejecución oportuna, eficaz y eficiente de su trabajo dentro de los programas y plazos establecidos con el cuidado y delicadeza requeridos; así como velar por el correcto trámite desde el principio hasta la conclusión de los asuntos encomendados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de conocimientos, técnicas y directrices correspondientes al área de su actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área profesional de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones de carácter general, políticas, métodos y procedimientos establecidos en reglamentos, directrices y circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad, en asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos o de profesionales especialistas en la materia.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa, dinamismo, persuasión, eficiencia y una gran capacidad de negociación para su apropiada ejecución.

Supervisión ejercida

Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le puede corresponder coordinar actividades de tipo asistencial para la ejecución de un trabajo o proyecto especial.
Relaciones de trabajo
La actividad origina principalmente relaciones constantes con clientes interesados en normalizar sus obligaciones financieras con la institución u obtener información con respecto a algún trámite particular a quienes se debe atender con cortesía, respeto, esmero y dedicación. Además, las relaciones rutinarias con los superiores, compañeros de trabajo, las cuales deben caracterizarse por desarrollarse en un ambiente de respeto, cooperación, trabajo en equipo y lealtad. También la actividad genera relaciones con funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Participa en procesos sujetos a gran dinamismo, cuidado y presión así como a grandes volúmenes de trabajo en donde las omisiones o la generación de errores pueden causar atrasos de consideración en los trámites subsiguientes, ya sea de clientes internos y externos, con el consecuente deterioro del servicio y por ende de la imagen institucional y paralelamente a la producción de costos indirectos adicionales que repercuten en la eficiencia del servicio. También puede corresponder a la producción de pérdidas de índole monetaria al momento de efectuar los cálculos o procesos de recuperación de fondos. Por tal motivo las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Condiciones de trabajo
Por lo general, no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables, pero aunque sí intensas, en lo que respecta a jornadas de atención a clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas, donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa. Debido al dinamismo de sus labores y al volumen de su trabajo le puede corresponder jornadas extraordinarias. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer las políticas, los procedimientos y la legislación que rige los diferentes procesos relacionadas con su actividad, así como la misión institucional; programas de crédito, y planes anuales operativos y estratégicos, tener conocimientos de computación y de los programas aplicables a su área. Conocimiento de la organización y funcionamiento de los aspectos administrativos, legales, técnicos y socioeconómicos que se derivan del cumplimiento de las leyes.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Administración en el campo administrativo financiero-contable.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente.

2.5.7 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Ejecutivo de cuenta en Desembolsos

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.) (Ejecutivo de Cuentas en Desembolsos)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Ejecutivo de Cuentas en Desembolsos
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Crédito
Sección	Desembolsos y Control
Área a reportar o dependencia	Desembolsos y Control

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en los procesos relativos al otorgamiento de crédito, desembolsos y control de crédito, de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes

Actividades principales
• Revisar, analizar, determinar y recomendar resoluciones de casos especiales que se exponen ante el Comité de Crédito, por no justificarse a los parámetros y requisitos establecidos, relacionando las variables tanto desde la perspectiva económica y académica como social.

• Elaborar y revisar la emisión de desembolsos financieros, mediante la verificación de la documentación que la respalda y cuando existan inconsistencias solicitar su corrección y una vez que se realicen, firmar la emisión para darle el trámite correspondiente.
• Revisar, analizar, dictaminar y recomendar los acuerdos administrativos para aquellos estudiantes que presenten situaciones especiales que ameriten variaciones en su contrato de estudios, tales como: cambios de garantía, universidad, carrera, grado académico, periodos de estudio, planes de desembolso, suspensiones de estudios, y otros, mediante la correcta aplicación de ley, políticas, reglamentos, directrices y norma de crédito educativo y velar por la elaboración de las actas de acuerdos administrativos y por su registro en el sistema computadorizado.
• Ejecutar en el sistema computadorizado las modificaciones que representen cambios en las cláusulas contractuales del contrato de estudio, tales como: centros de estudio, carreras, grados, períodos de estudio, carga académica y plan de desembolsos.
• Revisar, atender y controlar los desembolsos no tramitados por los prestatarios y dictaminar la condición del préstamo en lo académico y lo presupuestario y velar porque se ejecute de conformidad con la programación de fechas y plazos establecidos.
• Controlar y dictaminar la condición académica y financiera de los créditos y autorizar su traslado a la fase de recuperación ya sea por conclusión en el periodo de estudios, incumplimiento de estudios o del título ejecutivo y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
• Revisar y autorizar las suspensiones de estudios cuando éstas se efectúen por primera vez.
• Analizar y dictaminar las solicitudes para el trámite de refundición de crédito relacionando las variables tanto académicas como financieras del solicitante y realizar la proyección del cálculo de la deuda.
• Brindar apoyo y asesoría en la ejecución de las actividades relacionadas con los procesos del control académico y desembolsos a los prestatarios y solucionar situaciones especiales que se presentan en la atención del público.
• Revisar, corregir y firmar los contratos de los créditos recién aprobados y de los adendum y darles el trámite respectivo.
• Participar en la revisión y evaluación de los procedimientos y cambios en los procesos computadorizados.
• Colaborar en la ejecución de trabajos de investigación y rendir informes.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos		■		• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado.

	de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y

	información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.

	compañeros de trabajo y el público usuario.				
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Sistemas:** • Conocimiento de los ambientes computacionales de procesamiento distribuido y bases de datos.				

Responsabilidades
Es responsable por la calidad profesional de las acciones que emprende y por la oportuna y eficiente atención de los asuntos que se le encomienden. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y métodos profesionales para atender y resolver no solo su trabajo, sino también para mejorar los procesos de producción de servicios en donde está involucrado.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia atendiendo lineamientos e instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina le corresponde orientar y dar asistencia profesional a los compañeros de trabajo de la Institución. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución y disposición para plantear y establecer métodos de trabajo que incrementen la eficiencia.
Supervisión ejercida
Aún y cuando formalmente no le corresponde supervisar personal, puede hacerse cargo de organizar y coordinar el trabajo de un equipo de mejora continua o para la ejecución de un proyecto específico o coyuntural, además de atender y resolver problemas y situaciones variadas.
Relaciones de trabajo
La actividad origina principalmente relaciones constantes con los ciudadanos que solicitan los servicios de CONAPE a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los solicitantes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Colabora con el diseño, promueve y organiza métodos y estrategias grupales para propiciar ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos de consideración en los trámites que realizan los clientes, por lo que las actividades deben organizarse bajo una visión compartida de calidad para evitar los errores del proceso. También puede ocasionar pérdidas de índole monetaria al momento de efectuar las operaciones.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aún y cuando intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de clientes en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa, ante clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas.

Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes existentes y la misión institucional; tener conocimientos de informática y de los programas y sistemas computacionales utilizados en la institución y principalmente de los aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de CONAPE y de los aspectos legales, técnicos, sociales y económicos que se derivan del cumplimiento de las leyes. Le puede corresponder sustituir a su jefe durante las ausencias temporales. Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales: •Interactuar con personas de diferentes niveles •Compilar información •Deducir de la información • Habilidad para entender los procesos y procedimientos del área y proponer recomendaciones de mejora •Relacionarse con grupos •Solucionar Problemas • Tomar decisiones en el momento

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera atinente al área de ciencias administrativas.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente

2.5.8 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Ejecutivo de Mercadeo

Puesto: Profesional Servicio Civil 1B (G. de E.) (Ejecutivo de Mercadeo)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Ejecutivo de Mercadeo
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Crédito
Sección	Crédito
Área a reportar o dependencia	Crédito

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales de mercadeo, divulgación, promoción e información relativos al otorgamiento de crédito para educación, de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, En las áreas de las ciencias administrativas mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes.

Actividades principales

• Elaborar, ejecutar y controlar los programas de mercadeo, divulgación y promoción del crédito educativo y de los servicios de CONAPE.
• Realizar investigaciones de mercado para establecer las pautas a seguir, recomendar estrategias, promover la imagen institucional y los servicios ofrecidos.
• Crear las diferentes estrategias de comunicación necesarias para la Institución, de manera que el mensaje llegue a los diferentes segmentos del mercado, a través de los medios de comunicación, como radio, prensa y televisión, así como mediante la elaboración de artículos promocionales.
• Diseñar y coordinar la elaboración y contratación de afiches, brochures y otros materiales.
• Realizar otras actividades propias del cargo.
• Elaborar el Informe trimestral y anual de funciones.
• Elaborar el Plan Anual de Mercadotecnia Social.
• Llevar el control del 10% de los gastos para el SINART.
• Elaborar el presupuesto anual del área.
• Actualizar el sitio WEB de CONAPE y mantener la imagen del sitio WEB a la vanguardia tecnológica.
• Velar por la buena aplicación de la identidad corporativa de CONAPE a través de la rotulación interna y externa de la Institución.
• Velar por el uso de la imagen y libro de marca de la Institución.
• Diseñar, aplicar y analizar encuestas para conocer la percepción del cliente externo con respecto a: servicio, imagen, publicidad y los beneficios que brinda la Institución, de tal forma que sirvan de apoyo a la toma de decisiones gerenciales.
• Coordinar y ejecutar la estrategia digital en redes sociales, sitio web y envío de correos masivos.
• Mantener actualizadas las pantallas internas ubicadas en la Institución.
• Programar y realizar giras a nivel nacional, para difundir los planes de crédito educativo y diseñar la estrategia a seguir según corresponda y rendir informes de resultados.
• Planear, coordinar y representar a la Institución en diferentes eventos que realicen las universidades y el Ministerio de Educación Públicas, por ejemplo: charlas a estudiantes, ferias vocacionales, conferencias y exposiciones.
• Establecer contactos con las diferentes entidades educativas para brindar información, resolver asuntos especiales, consultas de índole profesional en el área de mercadeo y capacitar a socios laborales sobre el crédito educativo.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las

	personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta,				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor

	utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Busca y propone alternativas novedosas y originales para solucionar los problemas, y explora las posibilidades de todas ellas, siendo el resultado de alta importancia para la institución. • Propone permanentemente formas más prácticas y eficientes de hacer las cosas, redefiniendo los procesos e incluyendo mejoras de gran impacto para la institución. • Se toma el tiempo necesario para promover y estimular a los demás a desarrollar enfoques innovadores y propuestas creativas.
Flexibilidad	Tener la capacidad de adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones, personas o grupos. Supone entender y valorar distintos puntos de vista,				• Se adapta con versatilidad a distintos contextos, situaciones y personas. • Orienta su acción y la de su equipo de trabajo a adaptarse rápidamente a los cambios. • Tiene la capacidad para generar nuevas respuestas o adaptar

	adaptando su propio enfoque a medida que las situaciones cambiantes surgen, con el fin de lograr objetivos determinados.				soluciones conocidas frente a nuevas situaciones.
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definimiento las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Planea a corto y mediano plazo, teniendo en cuenta los recursos que necesita, sabiendo utilizar herramientas de planificación. • Hace seguimiento de sus objetivos y actividades, y los corrige si es necesario, en el corto y mediano plazo. • Establece prioridades, hitos de control y fechas de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento amplio de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Sistemas:** • Conocimiento de los ambientes computacionales de procesamiento distribuido y bases de datos.

Responsabilidades

Es responsable por la calidad profesional de las acciones que emprende y por la oportuna y eficiente atención de los asuntos que se le encomienden. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y métodos profesionales para atender y resolver no solo su trabajo, sino también para mejorar los procesos de producción de servicios en donde está involucrado. Además, es responsable de velar por la imagen institucional.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con alguna independencia atendiendo lineamientos e instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina le corresponde orientar y dar asistencia profesional a los compañeros de trabajo de la Institución. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución y disposición para plantear y establecer métodos de trabajo que incrementen la eficiencia.
Supervisión ejercida
Aún y cuando formalmente no le corresponde supervisar personal, puede hacerse cargo de organizar y coordinar el trabajo de un equipo de mejora continua o para la ejecución de un proyecto específico o coyuntural.
Relaciones de trabajo
La actividad origina principalmente relaciones constantes con los ciudadanos que solicitan los servicios de CONAPE a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los solicitantes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Colabora con el diseño, promueve y organiza métodos y estrategias grupales para propiciar ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos de consideración en los trámites que realizan los clientes. Las estrategias que diseña pueden provocar deterioro de imagen institucional, malas inversiones publicitarias y afectar al estudiante, por lo que las actividades deben organizarse bajo una visión compartida de calidad para evitar los errores del proceso.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aún y cuando intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de clientes en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa, ante clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes existentes y la misión institucional; tener conocimientos de informática y de los programas y sistemas computacionales utilizados en la institución y principalmente de los aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de CONAPE y de los aspectos legales, técnicos, sociales y

económicos que se derivan del cumplimiento de las leyes. Le puede corresponder sustituir a su jefe durante las ausencias temporales. Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales:

• Compilar Información
• Deducir
• Emitir instrucciones
•Tomar la iniciativa
• Mantener el orden ante gran cantidad de estímulos
• Solucionar problemas
• Interactuar con personas de diferentes niveles
•Tomar decisiones en el momento

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en mercadeo o un área atinente al mercadeo.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo

2.5.9 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional en Auditoría

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.) (Profesional en Auditoría)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Profesional en Auditoría
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Auditoría Interna
Sección	Auditoría Interna
Área a reportar o dependencia	Auditoría Interna

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales de revisión de las actividades que se ejecutan en los procesos sustantivos de crédito para la educación, seguimiento, gestión, captación, cobro y desembolsos, así como en los procesos de apoyo, en las áreas administrativas y financieras, verificando que estén de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia

Actividades principales

• Revisar y analizar Estados Financieros, confección de cuadros comparativos, revisión de los documentos primarios (órdenes de compra, cheques, comprobantes de ingreso, entre otros), y emisión de los listados de cobro en ejecución y los saldos de las operaciones en Cobro Judicial.

• Revisar planillas de socios laborales, acciones de personal, cumplimiento de anualidades, suplencias, carrera profesional, dedicación exclusiva, entre otros; confeccionar un cuadro comparativo del mes anterior con el mes que se esté revisando para analizar las variaciones que se dieron.

• Revisar y analizar los préstamos que son aprobados por el Consejo Directivo con garantías hipotecarias, velar por que se cumpla con el reglamento de crédito y las directrices.

• Revisar los listados de "Autorización de Desembolso", se recibe de la Sección de Control y emitir en el Sistema de la Auditoría Interna un informe para conciliarlo con el listado.

• Revisar los listados "operaciones que se trasladan a la fase de cobro", emitido por la Sección de Cobros, muestrear y revisar el cálculo en cuanto al monto desembolsado, intereses, ejecución y transición, garantía en ejecución y en transición, cobrada y el recargo en caso de incumplimiento del contrato.

• Realizar arqueos del Fondo General y Caja Chica contando el dinero y verificando la información de cobro.

• Revisar las garantías hipotecarias, prendarias y fiduciarias en custodia, verificando los documentos, la numeración, los montos y números de cupones.

• Revisar el cálculo del pago que realiza CONAPE a la CCSS e INS, sobre las incapacidades de los socios laborales y revisar el cálculo del pago a los ex socios laborales, por prestaciones, vacaciones, aguinaldo, salario escolar.

• Revisar la planilla del pago de aguinaldo y salario escolar.

• Llevar a cabo el control de los gastos de planillas y transferencias corrientes con el monto del presupuesto.

• Revisar los informes trimestrales de ejecución del presupuesto de CONAPE y la presentación de informe total del presupuesto respectivo, incluyendo la elaboración de cédulas y cifras.

• Elaborar las cédulas de ingresos mensuales por depósitos, notas de crédito, intereses, inversiones, recuperaciones diarias, aportes bancarios; así como las cédulas de egresos, desembolsos financieros; cédulas de caja chica, revisión, vales, codificación presupuestaria, cumplimiento de la reglamentación vigente.

• Conciliar la cartera de inversiones de CONAPE con el reporte de Tesorería y el Puesto de Bolsa de los bancos.

• Revisar las conciliaciones bancarias, ingresos y egresos en libros con los ingresos y egresos de bancos.

• Revisar los saldos diarios contra documentos de los movimientos diarios reportados por la Tesorería; los asientos contables su adecuado registro y monto.

• Revisar las planillas de dietas mensuales.

• Revisar la codificación de las órdenes de compra, cálculo de impuestos y monto final.

• Revisar garantías, contratos, y realizar arqueos de hipotecas, certificados de depósito de prestatarios.

• Revisar las liquidaciones de viajes al exterior su monto y el cumplimiento de reglamentación vigente.

• Elaborar los reportes a través del sistema de Auditoría Interna (SAI), mediante pruebas sustantivas y verificación de totales con documentos primarios.

• Realizar informes a través de auditoría operativa y la evaluación del control interno en alguna dependencia.

• Llevar el control y revisión de aportes bancarios dados a CONAPE, mediante listados publicados en la Gaceta.

• Revisar el cálculo de pago de intereses de inversiones transitorios.

• Controlar el consecutivo de cheques con ayuda de un reporte en el Sistema de Auditoría.

• Redactar notas, informes técnicos y archivar los documentos.

• Elaborar y revisar la emisión de desembolsos financieros, mediante la verificación de la documentación que la respalda y cuando existan inconsistencias solicitar su corrección y una vez que se realicen, firmar la emisión para darle el trámite correspondiente.

• Revisar, analizar, dictaminar y recomendar los acuerdos administrativos para aquellos estudiantes que presenten situaciones especiales que ameriten variaciones en su contrato de estudios, tales como: cambios de garantía, universidad, carrera, grado académico, periodos de estudio, planes de desembolso, suspensiones de estudios, y otros, mediante la correcta aplicación de ley, políticas, reglamentos, directrices y norma de crédito educativo y velar por la elaboración de las actas de acuerdos administrativos y por su registro en el sistema computadorizado.

• Ejecutar en el sistema computadorizado las modificaciones que representen cambios en las cláusulas contractuales del contrato de estudio, tales como: centros de estudio, carreras, grados, períodos de estudio, carga académica y plan de desembolsos.

• Revisar, atender y controlar los desembolsos no tramitados por los prestatarios y dictaminar la condición del préstamo en lo académico y lo presupuestario y velar porque se ejecute de conformidad con la programación de fechas y plazos establecidos.

• Controlar y dictaminar la condición académica y financiera de los créditos y autorizar su traslado a la fase de recuperación ya sea por conclusión en el periodo de estudios, incumplimiento de estudios o del título ejecutivo y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

• Revisar y autorizar las suspensiones de estudios cuando éstas se efectúen por primera vez.

• Analizar y dictaminar las solicitudes para el trámite de refundición de crédito relacionando las variables tanto académicas como financieras del solicitante y realizar la proyección del cálculo de la deuda.

• Brindar apoyo y asesoría en la ejecución de las actividades relacionadas con los procesos del control académico y desembolsos a los prestatarios y solucionar situaciones especiales que se presentan en la atención del público.

• Revisar, corregir y firmar los contratos de los créditos recién aprobados y de los addendum y darles el trámite respectivo.

• Participar en la revisión y evaluación de los procedimientos y cambios en los procesos computadorizados.
• Colaborar en la ejecución de trabajos de investigación y rendir informes.
• Participar en la definición de objetivos estratégicos y acciones a realizar en el Plan estratégico de la AI.
• Colaborar en el análisis y priorización del universo auditable institucional (excluye TI), siendo la base para definir la planificación de las auditorías que ejecutan por año.
• Contribuir con la definición del Plan Operativo Anual de AI, cuyos proyectos de auditoría se asignan conforme a la priorización establecida en el universo auditable.

• Colaborar en la generación del Informe de Labores Anual de la Auditoría Interna.
• Ejecutar las actividades o proyectos de fiscalización asignados con base en el plan operativo anual, ajustándose a las fases de auditoría (planificación, examen, comunicación y seguimiento) y a los procedimientos de supervisión y de calidad definidos en la Unidad, y realizando auditorías operativas, financieras y de carácter especial, con base en el marco normativo que le es aplicable.
• Documentar los hallazgos determinados en un proyecto de fiscalización, por medio de papeles de trabajo, archivos electrónicos u otro medio aceptado.
• Validar el estado de cumplimiento de las recomendaciones comunicadas a la Administración a través de los informes emitidos.
• Proponer cambios y mejoras en la definición de políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo de la Auditoría Interna, realizando análisis de la técnica aplicable.
• Investigar la información relacionada con las auditorías o temas bajo su análisis y proponer material de interés para la actualización del archivo permanente de la Auditoría Interna.
• Mantener actualizado su conocimiento y comprobar la correcta aplicación de estándares, sanas prácticas, leyes, normas, reglamentos, políticas, directrices y otras disposiciones aplicables, según su ámbito de acción.
• Trasladar al Auditor Interno las sugerencias necesarias para asesorar al Consejo Directivo, mediante la formulación de recomendaciones.
• Elaborar advertencias, al jerarca o a los titulares subordinados sobre las posibles consecuencias de determinadas decisiones o conductas o advertencias que contribuyan a la corrección oportuna de los errores detectados o para el mejoramiento de los procedimientos existentes.
• Generar relaciones de hecho cuando es requerido, con base en los resultados obtenidos en los proyectos o actividades de fiscalización que se realizan.
• Comunicar por medio de informes escritos y exposición de los mismos a los titulares subordinados y al Jerarca, cuando corresponda, de los resultados de las auditorías y estudios realizados, que incluye los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
• Asistir a reuniones con personas internas y externas de la Institución junto al Auditor Interno, con el fin de coordinar actividades, evaluar métodos y procedimientos, analizar situaciones que se presenten y proponer ajustes, cambios y soluciones.
• Atender y evacuar consultas verbales o por escrito de superiores, personal de la Auditoría, personal de otras áreas, unidades, procesos y público en general, relacionadas con las actividades que realiza.
• Atender denuncias relacionadas con su ámbito de competencias.
• Realizar otras tareas propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la

	personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece priorida es y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Flexibilidad	Tener la capacidad de adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones, personas o grupos. Supone entender y valorar distintos puntos de vista, adaptando su propio enfoque a medida que las situaciones cambiantes surgen, con				• Se adapta con versatilidad a distintos contextos, situaciones y personas. • Orienta su acción y la de su equipo de trabajo a adaptarse rápidamente a los cambios. • Tiene la capacidad para generar nuevas respuestas o adaptar soluciones conocidas frente a nuevas situaciones.

	el fin de lograr objetivos determinados.				
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad				

	Sistemas • Conocimiento de los ambientes computacionales de procesamiento distribuido y bases de datos.

Responsabilidades
Es responsable por la calidad profesional de las acciones que emprende y por la oportuna y eficiente atención de los asuntos que se le encomienden. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y métodos profesionales para atender y resolver no solo su trabajo, sino también para mejorar los procesos de producción de servicios en donde está involucrado.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con alguna independencia atendiendo lineamientos e instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina le corresponde orientar y dar asistencia profesional a los compañeros de trabajo de la Institución. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución y disposición para plantear y establecer métodos de trabajo que incrementen la eficiencia.
Supervisión ejercida
Aún y cuando formalmente no le corresponde supervisar personal, puede hacerse cargo de organizar y coordinar el trabajo de un equipo de mejora continua o para la ejecución de un proyecto específico o coyuntural.
Relaciones de trabajo
Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción
Consecuencias del error
Colabora con el diseño, promueve y organiza métodos y estrategias grupales para propiciar ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos de consideración en los trámites que realizan los clientes, por lo que las actividades deben organizarse bajo una visión compartida de calidad para evitar los errores del proceso.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aún y cuando intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de clientes en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa, ante clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes existentes y la misión institucional; tener conocimientos de informática y de los programas y

sistemas computacionales utilizados en la institución y principalmente de los aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de CONAPE y de los aspectos legales, técnicos, sociales y económicos que se derivan del cumplimiento de las leyes. Le puede corresponder sustituir a su jefe durante las ausencias temporales. Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales: • Compilar información • Mantener el orden ante gran cantidad de estímulos • Deducir de la Información • Manejar Críticas • Relacionarse con grupos

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en áreas de administración orientadas al área financiero-contable.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente.

2.5.10 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional de Control Interno

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.) (Profesional de Control Interno)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Profesional de Control Interno
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Planificación
Área a reportar o dependencia	Planificación

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en los procesos relativos al control interno y de administración del riesgo, considerando cada uno de los componentes de éste, así como labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las disciplinas de Ciencias Económicas, relacionadas con la producción de los servicios que ofrece CONAPE.

Actividades principales
• Ejecutar investigaciones, estudios y análisis con el fin de identificar los riesgos y proponer soluciones, en función de los procedimientos y en concordancia con los objetivos y metas. • Desarrollar sistemas e instrumentos de autoevaluación articulados en los procesos y proyectos institucionales,

que coadyuven en el logro de las políticas y objetivos estratégicos.
• Desarrollar e implementar un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente para prevenir y enfrentar la eventual materialización de esos riesgos.
• Llevar a cabo procesos de seguimiento para mejorar el quehacer institucional, por medio de actividades que permitan valorar el funcionamiento del sistema de autoevaluación, asimismo, asegurar que los hallazgos de las revisiones se atiendan con prontitud.
• Revisar los controles existentes, así como efectuar investigaciones orientadas a mejorar los Sistemas de Control Interno de la Institución.
• Efectuar investigaciones orientadas a la búsqueda de actividades o tareas que permitan identificar, evaluar y prevenir el nivel de riesgo.
• Desarrollar procedimientos en coordinación con los encargados de procesos, de las Jefaturas Departamentales, para mantener actualizados los Manuales de Procedimientos de trabajo.
• Actuar como Secretario Técnico de la Comisión de Control Interno, convocar y asistir a las Sesiones con voz, pero sin voto, y preparar las actas correspondientes.
• Coordinar todo lo relativo al cumplimiento de la Ley General de Control Interno y el Manual de normas generales de Control Interno de la Contraloría General de la República, con las Unidades Orgánicas de CONAPE y asistir a las actividades que al efecto convoque la Contraloría.
• Coordinar con la Auditoría Interna el cumplimiento de la aplicación de las recomendaciones que ésta emita sobre Control Interno.
• Coordinar con las diferentes Unidades Orgánicas, la implantación y aplicación del Sistema de Valoración de Riesgos SEVRI, y establecer los mecanismos apropiados para la evaluación y atención de las mejoras necesarias para minimizar el riesgo en los diferentes procesos institucionales.
• Implantar métodos de autoevaluación del control y realizar auto evaluaciones para determinar la efectividad del control, en los plazos establecidos por la Ley General de Control Interno (artículo 17) y preparar los informes correspondientes.
• Prestar asistencia a la Jefe del Departamento de Planificación y a los encargados de procesos, con procedimientos de la institución claves con otras unidades, el fin de monitorear las funciones y que aseguren la coordinación de acciones.
• Velar por que las disposiciones aplicadas en materia de control interno, garanticen el cumplimiento de objetivos y metas, tanto en el interior como en el entorno de la organización.
• Rendir informes periódicos al Jefe Departamental sobre las labores realizadas.
• Ejecutar otras tareas propias del cargo.
• Asegurar la capacitación de los diferentes socios laborales.
• Presentar la propuesta del plan de trabajo para la administración de Control Interno para su validación.
• Actualizar la Normativa interna de Control Interno CONAPE.
• Coordinar las actividades y aplica el Cuestionario Índice de Gestión Institucional Sector Público.
• Desarrollar la Gestión de Ética Institucional.
• Solicitar Acciones correctivas y preventivas para atender las oportunidades de mejora y/o las no conformidades detectadas en la ejecución del Plan de Trabajo de Administración de Control Interno.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.

Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información

	coordinar los datos relevantes.				necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas. • Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, los reglamentos y los procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Conocimientos generales de Administración, Estadística y Finanzas Públicas. **Sistemas:** • Amplios conocimientos de los ambientes computacionales existentes, sistemas bases de datos.				

Responsabilidades
Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas,

propias del área de su competencia, como socio laboral del personal profesional. Le puede corresponder sustituir a su Jefe Inmediato, durante sus ausencias temporales. Coordinación con las diferentes áreas de negocio para asegurar la permanente actualización de los Planes de Continuidad de Negocio Responsable de la comunicación de los Planes de Continuidad de Negocio a quienes corresponda Comunicar las acciones tomadas por el Comité de Continuidad del Negocio Coordinar las labores a realizar por parte de los equipos de continuidad y recuperación Coordinar con las instituciones públicas de apoyo.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina apoya y da asistencia funcional a sus compañeros, superiores inmediatos y a los profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución.
Supervisión ejercida
Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le corresponde coordinar actividades de tipo profesional en materia de control interno y de la planificación, de para la elaboración y ejecución de los planes anuales institucionales.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con los socios laborales que solicitan información referente a la administración del control interno y de la planificación, de las actividades, los recursos y las metas establecidas en los respectivos planes, a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación, así como las relaciones rutinarias con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Colabora en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos de consideración en los trámites que realizan los clientes, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Condiciones de trabajo

Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aunque sí intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de tareas, en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer las políticas, los procedimientos y la legislación que rige los diferentes procesos relacionadas con la materia de Control Interno, las normas y directrices establecidas por la Contraloría General de la República y la Autoridad Presupuestaria en la materia, así como de la misión institucional y de los principales procesos relacionados con el crédito para la educación; tener conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de los aspectos administrativos, legales, técnicos y socioeconómicos que se derivan del cumplimiento de las leyes. Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales: • Planificar labores • Compilar Información • Deducir de la información • Solucionar problemas • Identificar tendencias.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en Administración de Negocios, preferentemente en el área de administración Pública
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo..
Otros	Preferible con al menos dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la administración y el desarrollo organizacional. Licencia de conducir preferiblemente

2.5.11 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional en Servicios Generales

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.) (Profesional en Servicios Generales)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1 B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Profesional en Servicios Generales
Grupo ocupacional	Estrato Profesional
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores técnicas de carácter profesional en los procesos de compra de materiales, suministros y servicios de acuerdo con los procedimientos, reglamentos y normas derivadas en cumplimiento de las leyes establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras atinentes al proceso con el fin de brindar un producto o servicio completo al usuario sea este interno o externo.

Actividades principales
• Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias del área de actividad del puesto, con el fin de implantar mejoras en los procesos de trabajo, atender requerimientos de los usuarios o resolver problemas diversos, en procura del logro de los objetivos y la misión organizacionales.

- Coordinar las necesidades de materiales y suministros de oficina con otras unidades institucionales para agilizar los trámites relativos a la compra y adquisición de los bienes y servicios.
- Coordinar los procesos relacionados con la preparación de términos de referencia y la documentación necesaria en la tramitación de concursos para la adquisición de bienes y servicios relacionados con su área de acción, mediante los formularios establecidos como Decisión Inicial o Solicitud de Compra.
- Realizar el análisis técnico y económico de las ofertas recibidas y hacer las recomendaciones pertinentes para tramitar la escogencia del oferente en las cuales se le designe como Administrador de Contrato.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades que establezca el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, cuando sea designado como Administrador de Contrato.
- Realizar la recepción provisional o definitiva, según corresponda, de los bienes adquiridos por la Institución y custodiarlos en la Proveeduría mientras que se procede con la asignación y distribución de los mismos.
- Distribuir los bienes de la proveeduría de acuerdo con los requerimientos presentados por las diferentes unidades orgánicas.
- Informar a la Jefatura sobre el consumo de bienes y suministros utilizados por las unidades orgánicas mediante la utilización de estadísticas, gráficos y hojas electrónicas.
- Realizar el control físico y por medios electrónicos de la existencia de materiales, suministros y activos institucionales mediante un inventario permanente, plaqueo y registro de la ubicación de los bienes, incluidos vehículos, maquinaria, equipo, herramientas, y demás bienes muebles e inmuebles.
- Planear, controlar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo del patrimonio institucional, tales como edificios, vehículos, equipos, mobiliario, etc. y realizar los informes respectivos en los cuales se registre el estado de los mismos y acciones realizadas.
- Calcular y recomendar a su jefatura los montos y subpartidas presupuestarias que se requieran para el cumplimiento de las actividades relacionadas con el área de acción de su puesto.
- Administrar las subpartidas presupuestarias con los recursos que fueron asignados para atender el cumplimiento de las actividades relacionadas con el área de acción de su puesto.
- Coordinar con el puesto responsable los respectivos informes de inclusión, exclusión y actualización de activos en las pólizas de seguro, los informes periódicos y las prevenciones para que se asignen las partidas presupuestarias para el adecuado aseguramiento del patrimonio de CONAPE.
- Planear, controlar y supervisar el cumplimiento de las actividades de mensajería, asignación y registro del uso de los vehículos, labores de mantenimiento y conserjería.
- Conducir los vehículos de CONAPE a efecto de realizar funciones propias de su cargo.
- Realizar trámites relacionados con los procesos de venta o donación de propiedades, bienes adquiridos y/o otros activos institucionales.
- Recomendar y justificar ante la Jefatura la implementación de métodos más eficientes para cumplir los objetivos de la Sección.
- Participar en la organización, diseño de procedimientos, formularios, métodos de trabajo, concernientes a servicios generales y proveeduría.
- Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, y propone los ajustes o cambios pertinentes.
- Presentar informes y análisis que realice sobre las labores atinentes a su campo de acción, ante la jefatura inmediata, grupo gerencial y Consejo Directivo.

•Realizar labores variadas de oficina que surgen como consecuencia de los trámites, tales como notas, memoranda, confección de tarjetas de control, archivo de documentos, digitar informes, registro de datos, levantamiento de cuadros, formularios y otros de similar naturaleza. •Sustituir a la Jefatura inmediata cuando corresponda. •Asistir a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros y otros, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas. •Atender y resolver consultas que, por diversos medios, le presentan sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de orientarlos sobre los trámites, servicios y otros aspectos de interés para la institución y Unidad para la cual labora. •Coordinar las actividades que realiza con compañeros de trabajo y socios laborales de otras dependencias, con el fin de lograr la integración de esfuerzos, consensuar intereses y trabajar en equipo para la consecución de objetivos organizacionales comunes. •Impartir actividades de capacitación a otros socios laborales sobre aspectos propios de su formación o área de actividad, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral y el desarrollo personal. •Colaborar en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad donde labora, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios. •Participar en comisiones institucionales o equipos de trabajo establecidos para resolver problemas o desarrollar proyectos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas que coadyuven al logro de los objetivos trazados. •Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad. •Redactar, revisar y firmar informes técnicos, memorandos, proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones pertinentes. •Revisar, corregir y firmar documentos variados, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite. •Dar seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos. •Asistir por indicación de sus superiores jerárquicos a diversas actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional. •Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI), Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo (SEVRI) y evaluación el control interno de la Institución relacionado con su área de acción, sugiriendo prioridades y velando por que las actividades y proyectos planeados, se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios. •Realizar otras labores relacionadas con su formación y atinentes al área de actividad del puesto que ocupa.

Competencias			
	Definición	Nivel de dominio	Conductas Observables

Competencias institucionales (core)		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables

Competencias específicas (blandas) por estrato		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicio	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.

Flexibilidad	Tener la capacidad de adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones, personas o grupos. Supone entender y valorar distintos puntos de vista, adaptando su propio enfoque a medida que las situaciones cambiantes surgen, con el fin de lograr objetivos determinados.				• Se adapta con versatilidad a distintos contextos, situaciones y personas. • Orienta su acción y la de su equipo de trabajo a adaptarse rápidamente a los cambios. • Tiene la capacidad para generar nuevas respuestas o adaptar soluciones conocidas frente a nuevas situaciones.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, los reglamentos y los procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Conocimientos generales de Administración, Estadística, Derecho, Finanzas y Contabilidad **Sistemas** • Amplios conocimientos de los ambientes computacionales existentes, sistemas bases de datos. • Amplio conocimiento de los procesadores de palabras, las hojas electrónicas, los graficadores, los programas y ambientes computacionales del área de actividad.

Responsabilidades
Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral del personal profesional.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos o de profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución.
Supervisión ejercida
Le puede corresponder organizar, asignar y supervisar al personal de mantenimiento, servicios generales, mensajería. Le puede corresponder coordinar actividades de tipo asistencial para la ejecución de un mandato o proyecto especial.
Relaciones de trabajo
La actividad origina principalmente relaciones constantes con todas las unidades orgánicas de la institución y con los proveedores de bienes y servicios, así como las relaciones con funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Colabora en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos, perdidas y daños de consideración en las actividades ejecutadas.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables aún y cuando intensas, cuando se refiere a las jornadas de atención de clientes en donde debe mostrar aplomo, paciencia y amplio dominio de la materia que lo ocupa, ante

clientes ansiosos por respuestas consecuentes y rápidas. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer las políticas, los procedimientos y la legislación que rige los diferentes procesos relacionadas con las operaciones de crédito, así como la misión institucional; tener conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de los aspectos administrativos, legales, técnicos y socioeconómicos que se derivan del cumplimiento de las leyes.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Administración o de las ciencias administrativas.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo.

2.5.12 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) – Profesional en Contabilidad

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.) (Profesional en Contabilidad)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Profesional en Contabilidad
Grupo ocupacional	Estrato Profesional
Departamento	Financiero
Sección	Contabilidad
Área a reportar o dependencia	Contabilidad

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en el proceso de la aplicación de las NICSP, que demandan poseer conocimientos analítico teóricos y prácticos que permitan acrecentar tanto la calidad como la comparabilidad de la información financiera. Este profesional debe ser capaz de brindar una contribución positiva a la Institución conforme a las aptitudes y valores profesionales que le permitan seguir aprendiendo y adaptándose a los cambios de las NICSP a nivel nacional e internacional.

Actividades principales

• Analizar y revisar los asientos de diario de todas las transacciones financieras, de acuerdo con la NICSP.
• Analizar, codificar, y efectuar asientos de ajuste y de reclasificación de las cuentas contables de acuerdo a las NICSP.
• Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad, tales como registro de activos fijos (cálculo depreciación y valor razonable) y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
• Analizar y registrar los ajustes por diferencias resultantes de las tomas físicas de activos fijos con base en las NICSP.
• Revisar las partidas presupuestarias de las emisiones de cheques de acuerdo al Clasificador por objeto del Gasto del Sector Público.
• Preparar los asientos de cierres mensuales y anuales correspondientes a depreciación, activos, cobro judicial y otros.
• Emitir y revisar los Estados Financieros con sus respectivos anexos (Balance General, Estado de Resultados y/o Estado de Gestión, Estado de cambios en el Patrimonio Neto, y Estado Flujo de Efectivo).
• Revisar los libros legales contables.
• Establecer, verificar y controlar los lineamientos para la aplicación de las NICSP en el sistema contable.
• Cumplir con las acciones de control interno, necesarias y razonables, a fin de que respondan a las NICSP, asegurando la razonabilidad de las cifras reflejadas en los Estados Financieros y disminuir la probabilidad de que se comentan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.
• Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Operativo Institucional de la sección, sugiriendo prioridades y velando porque las actividades y proyectos planeados se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.
• Ejecutar labores variadas, tales como: estudios, asesorías y análisis teórico-práctico, en el campo de las Normas Internacionales de Contabilidad Sector Público NICSP.
• Proveer ayuda técnica y especializada a otros socios laborales, usuarios y público en general, en la aplicación de las NICSP, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral y el desarrollo personal.
• Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, socios laborales, auditoria interna, externa y otros entes debidamente autorizados, relacionado con las actividades de su puesto y el quehacer de la Institución.
• Redactar, revisar y firmar, oficios, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.
• Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional.
• Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos, trámites y registros, que se aplican en su área de trabajo, proponiendo los ajustes o cambios que correspondan para mejorar el servicio y los productos que se generan.
• Desempeñar sus funciones dentro de los mejores estándares de calidad y excelencia en el servicio al cliente interno y externo, de acuerdo a los niveles de discrecionalidad aceptables.
• Sustituir al jefe cuando sea necesario.
• Ejecutar otras labores propias de la clase profesional de Servicio Civil 1 B.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables

Competencias específicas (blandas) por estrato		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información

	coordinar los datos relevantes.				necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Exactitud de los productos y servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Normativa:** • Conocimiento analítico teórico-práctico de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público. • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense. • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. **Sistemas:** • Conocimiento de Sistemas Contables. • Habilidad en el manejo de Sistemas de Información: Sistemas informáticos contables, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades
La persona que ocupa este puesto será responsable por la calidad profesional de las acciones que emprende y por la oportuna y eficiente atención de los asuntos que se le encomienden. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y métodos atinentes al área contable en forma profesional para atender y resolver no solo su trabajo, sino también para mejorar los procesos de producción de servicios en donde está involucrado. Eventualmente le correspondería sustituir a su Jefe Inmediato, durante sus ausencias temporales. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Recibe supervisión específica de manera directa y periódica de su superior inmediato, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en las NICSP, así como manuales, circulares que se emitan por los entes externos. Su labor es evaluada mediante la calidad y exactitud de los resultados obtenidos, los aportes a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.
Relaciones de trabajo
La actividad origina principalmente relaciones constantes con los socios laborales que proporcionan y que solicitan información referente a la contabilidad de la institución, a quienes debe atender con esmero y dedicación, así como las relaciones rutinarias con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución. La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades
Ambiente de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina. Según el cargo y la razón de ser de la Institución, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.
Riesgo
Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores y ruido de impresoras. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Contaduría o en alguna área de la administración financiero-contable.
Experiencia	N/A
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Preferiblemente certificado por el Colegio de Contadores Públicos en las NICSP. Conocimiento analítico teórico-práctico en las Normas Internacionales para el Sector Público. Conocimiento en Normativa Contable emitida por la Contabilidad Nacional. Conocimiento en Contabilidad Gubernamental (Sector Público).

2.5.13 Profesional de Servicio Civil 1 B (G. De E.) - Analista de Contratación Administrativa 1

Puesto: Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.) (Analista de Contratación Administrativa 1)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	27-529
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 1B (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Analista de Contratación Administrativa 1
Grupo ocupacional	Estrato Profesional
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria, para la gestión de actividades técnicas y científicas en un determinado campo de actividad, tales como: la participación en la emisión de normas técnicas, el diseño, ejecución y evaluación de planes y la realización de investigaciones de diversa naturaleza, las cuales exigen independencia de criterio y experiencia previa para la solución de problemas diversos, el cumplimiento oportuno de objetivos y normativa y el planteamiento de mejoras en los procesos de trabajo.

Actividades principales
• Brindar capacitación en materia de contratación administrativa a los socios laborales que participen en el proceso de gestión de compras.

• Informar a los interesados acerca del avance de las diferentes actividades que involucran el proceso de Contratación Administrativa, así como atender oportunamente las consultas que se realicen sobre los procedimientos de contratación administrativa.

• Proponer el Programa de Adquisiciones institucional de acuerdo con la programación institucional, información de las unidades solicitantes y presupuesto institucional.

• Publicar en el Diario Oficial La Gaceta el Programa de Adquisiciones según la LCA y su RLCA, así como las modificaciones que sean aprobadas y la invitación a inscribirse en el Registro de Proveedores.

• Tramitar procedimientos de contratación administrativa con los documentos que conforman el Registro de Proveedores, en el caso de que no lo realicen los sistemas de compras públicas a los cuales se suscriba la institución.

• Recomendar a su jefatura en cuáles casos procede la presentación de una Decisión Inicial o Solicitud de Compra para tramitar los diferentes procedimientos de contratación administrativa.

• Establecer las fechas para la recepción de Decisión Inicial y Solicitud de Compra y comunicarlas a la Institución durante el primer mes de cada ejercicio.

•Normalizar, estandarizar y actualizar los formatos de carteles.

•Recibir y tramitar las solicitudes de procedimientos de contratación administrativa. Las solicitudes que no cumplan lo establecido serán devueltas.

•Formar el expediente de cada contratación administrativa, custodiarlo, mantenerlo actualizado y foliado.

•Recibir, tramitar y custodiar todos los documentos que conforman el expediente de un procedimiento de contratación administrativa.

•Elaborar los carteles definitivos de acuerdo con la información recibida de las unidades solicitantes y someterlo para aprobación, según corresponda.

•Iniciar los procedimientos de compra de bienes y/o servicios según el tipo de procedimiento de contratación que corresponda.

•Extender invitación a los potenciales oferentes.

•Atender las solicitudes de aclaración y/o modificaciones a los procedimientos de contratación administrativa.

•Atender los recursos de objeción a los carteles, así como los de revocatoria y apelación contra los actos de adjudicación.

•Recibir ofertas y realizar los actos requeridos para la respectiva decisión final, tales como apertura de ofertas, revisión de requisitos administrativos, análisis de las ofertas, emitir recomendaciones, elaboración de actos de adjudicación.

•Verificar la presentación oportuna de las garantías de participación y cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el cartel del procedimiento de contratación, así como controlar su vigencia.

•Coordinar la devolución de las garantías de participación una vez que la adjudicación de un procedimiento tiene firmeza. Las garantías de cumplimiento serán devueltas de acuerdo con lo solicitado por el Administrador del Contrato.

• Proponer a los socios laborales encargados de autorizar los procedimientos de contratación administrativa la Resolución del Acto Final en Contratación Administrativa, con la recomendación de adjudicaciones, declaraciones de infructuoso o desierto.

• En los casos que corresponda, de acuerdo con el monto u objeto contractual, elaborar un contrato y/o acuerdo de confidencialidad que respalde el cumplimiento de lo adjudicado, el cual será revisado y aprobado por la Asesoría Legal. Este documento deberá custodiarse junto con el Expediente de Contratación Administrativa o en cualquier otro medio de seguridad que disponga la institución.

• Generar y comunicar a las partes interesadas los acuerdos de adjudicación, declaratoria de infructuoso o desierto, mediante Resolución de Acto Final en Contratación Administrativa, oficios o por cualquier otro instrumento definido para este efecto, utilizando medios físicos o electrónicos.

• Gestionar la verificación de legalidad y aprobación interna ante la Asesoría Legal y el refrendo contralor, cuando procedan.

•Brindar la información necesaria a la Sección Administrativa para que se confeccione la orden de compra del bien, servicio u obra que respalda el procedimiento de contratación administrativa, una vez que se cumpla con todos los requisitos de la adjudicación.

•Comunicar al contratista la orden de compra del bien, servicio u obra que respalda el procedimiento de contratación administrativa.

•Tramitar los procedimientos administrativos tendentes a establecer la existencia del incumplimiento contractual y ordenar la ejecución de garantías, si aún se encuentran vigentes. Cuando corresponda, tramitará ante el contratista el cobro de multas, cláusulas penales y sanciones por los daños y perjuicios ocasionados, que serán determinados y cuantificados por las unidades especializadas en la institución.

•Controlar los cobros y pagos de cláusulas penales y multas.

•Tramitar todo el procedimiento de recisión y resolución de contratos y en su caso imponer las respectivas sanciones.

•Tramitar los procedimientos de remate para vender o arrendar bienes propiedad de CONAPE.

•Registrar y mantener actualizada en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC) de la Contraloría General de la República, la información de todos los procesos de contratación generados, en el caso de que no lo realicen los sistemas de compras públicas a los cuales se suscriba la institución.

•Velar porque no se incurra en la fragmentación ilícita en el proceso de gestión de las compras institucionales. En caso de que se determine un caso de este tipo, lo comunicará a los socios laborales que autorizaron dicha solicitud sobre la negativa para tramitarlo.

•Recomendar a su jefatura los ajustes que sean necesarios para mantener actualizado el Reglamento Interno de •Contratación Administrativa, según las modificaciones que se produzcan en la materia como resultado de la promulgación de leyes, decretos o reglamentos ejecutivos y circulares que se emitan por las autoridades competentes.

•Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias del área de actividad del puesto, con el fin de implantar mejoras en los procesos de trabajo, atender requerimientos de los usuarios o resolver problemas diversos, en procura del logro de los objetivos y la misión organizacionales.
•Preparar los cronogramas de actividades con el propósito de que los tiempos se ajusten a las necesidades de la Institución.
•Administrar los sistemas informáticos internos y externos para el registro de los procedimientos de contratación administrativa, de acuerdo con su ámbito de acción.
•Realizar labores variadas de oficina que surgen como consecuencia de los trámites, tales como notas, memoranda, confección de tarjetas de control, archivo de documentos, digitar informes, registro de datos, levantamiento de cuadros, formularios y otros de similar naturaleza.
•Recomendar y exponer ante la Jefatura la implementación de métodos más eficientes para cumplir los objetivos de la Sección.
•Participar en la organización, diseño de procedimientos, formularios, métodos de trabajo, concernientes a la contratación administrativa.
•Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, y proponer los ajustes o cambios pertinentes.
•Presentar informes y análisis que realice sobre las labores atinentes a su campo de acción, ante la jefatura inmediata, grupo gerencial y Consejo Directivo.
•Conducir los vehículos de CONAPE a efecto de realizar funciones propias de su cargo.
•Sustituir a la Jefatura inmediata cuando corresponda.
•Asistir a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros y otros, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
•Atender y resolver consultas que, por diversos medios, le presentan sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de orientarlos sobre los trámites, servicios y otros aspectos de interés para la institución y Unidad para la cual labora.
•Coordinar las actividades que realiza con compañeros de trabajo y socios laborales de otras dependencias, con el fin de lograr la integración de esfuerzos, consensuar intereses y trabajar en equipo para la consecución de objetivos organizacionales comunes.
•Impartir actividades de capacitación a otros socios laborales sobre aspectos propios de su formación o área de actividad, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral y el desarrollo personal.

•Colaborar con la implementación de sistemas de control interno en la Unidad donde labora, de acuerdo con el área específica de su campo de trabajo, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.
•Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI), Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo (SEVRI) y evaluación del control interno de la Institución relacionado con su área de acción, sugiriendo prioridades y velando por que las actividades y proyectos planeados, se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.
•Participar en comisiones institucionales o equipos de trabajo establecidos para resolver problemas o desarrollar proyectos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas que coadyuven al logro de los objetivos trazados.
•Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad.
•Redactar, revisar y firmar informes técnicos, memorandos, proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones pertinentes.
•Revisar, corregir y firmar documentos variados, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
•Dar seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
•Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, y propone los ajustes o cambios pertinentes.
•Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a diversas actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional.
•Realizar otras labores relacionadas con su formación y atinentes al área de actividad del puesto que ocupa.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y

					otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.

	la eficiente ejecución de su puesto.				
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza todas sus funciones, actividades y tareas con gran precisión y exactitud. • Garantiza que todo producto y actividad que ejecuta genera información exacta y puede ser trasladada a los clientes, u otras áreas para complementar los procesos de la institución. • Aborda su trabajo y el de su equipo con exigencia y rigurosidad para asegurar la calidad del mismo, con eficiencia, prontitud y en los plazos establecidos.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.

	decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas. • Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense, Ley y reglamento de Contratación Administrativa. • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público **Técnico-profesionales:** • El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

La persona que ocupa este puesto será responsable de la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente. Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información. La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones
Supervisión ejercida
De acuerdo con las responsabilidades asignadas le podría corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.
Consecuencias del error

Los errores que se puedan cometer por la gestión de los procesos de trabajo, pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. Los puestos integrados en esta clase, y dependiendo del tipo de labor que se ejecuten, pueden estar expuestos a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento. Asimismo, puede estar expuesto a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa vigente. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico, así como exponerse a radiaciones, quemaduras, contaminaciones y otras afecciones como resultado de su labor. Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera atinente al área de ciencias administrativas.
Experiencia	Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto con la especialidad de éste.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir

2.5.14 Profesional de Servicio Civil 2 (G. De E.) - Analista de Contratación Administrativa 2

Puesto: Profesional de Servicio Civil 2(G. de E.) (Analista de Contratación Administrativa 2)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	28-570
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Analista de Contratación Administrativa
Grupo ocupacional	Estrato Profesional
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Administrativo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria, para la gestión de actividades técnicas y científicas en un determinado campo de actividad, tales como: la participación en la emisión de normas técnicas, el diseño, ejecución y evaluación de planes y la realización de investigaciones de diversa naturaleza, las cuales exigen independencia de criterio y experiencia previa para la solución de problemas diversos, el cumplimiento oportuno de objetivos y normativa y el planteamiento de mejoras en los procesos de trabajo.

Actividades principales
•Brindar capacitación en materia de contratación administrativa a los socios laborales que participen en el proceso de gestión de compras. •Informar a los interesados acerca del avance de las diferentes actividades que involucran el proceso de Contratación Administrativa, así como atender oportunamente las consultas que se realicen sobre los procedimientos de contratación administrativa. •Proponer el Programa de Adquisiciones institucional de acuerdo con la programación institucional, información de las unidades solicitantes y presupuesto institucional. •Gestionar la publicación en el Diario Oficial La Gaceta el Programa de Adquisiciones según la LCA y su RLCA, así como las modificaciones que sean aprobadas y la invitación a inscribirse en el Registro de Proveedores. •Tramitar procedimientos de contratación administrativa con los documentos que conforman el Registro de Proveedores, en el caso de que no lo realicen los sistemas de compras públicas a los cuales se suscriba la institución. •Recomendar a su jefatura en cuáles casos procede la presentación de una Decisión Inicial o Solicitud de Compra para tramitar los diferentes procedimientos de contratación administrativa. •Establecer las fechas para la recepción de Decisión Inicial y Solicitud de Compra y comunicarlas a la Institución durante el primer mes de cada ejercicio. •Normalizar, estandarizar y actualizar los formatos de carteles. •Recibir y tramitar las solicitudes de procedimientos de contratación administrativa. Las solicitudes que no cumplan lo establecido serán devueltas. •Formar el expediente de cada contratación administrativa, custodiarlo, mantenerlo actualizado y foliado. •Recibir, tramitar y custodiar todos los documentos que conforman el expediente de un procedimiento de contratación administrativa. •Elaborar los carteles definitivos de acuerdo con la información recibida de las unidades solicitantes y someterlo para aprobación, según corresponda. •Iniciar los procedimientos de compra de bienes y/o servicios según el tipo de procedimiento de contratación que corresponda. •Extender invitación a los potenciales oferentes. •Atender las solicitudes de aclaración y/o modificaciones a los procedimientos de contratación administrativa. •Atender los recursos de objeción a los carteles, así como los de revocatoria y apelación contra los actos de adjudicación. •Recibir ofertas y realizar los actos requeridos para la respectiva decisión final, tales como apertura de ofertas, revisión de requisitos administrativos, análisis de las ofertas, emitir recomendaciones, elaboración de actos de adjudicación. •Verificar la presentación oportuna de las garantías de participación y cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el cartel del procedimiento de contratación, así como controlar su vigencia.

•Coordinar la devolución de las garantías de participación una vez que la adjudicación de un procedimiento tiene firmeza. Las garantías de cumplimiento serán devueltas de acuerdo con lo solicitado por el Administrador del Contrato.
•Proponer a los socios laborales encargados de autorizar los procedimientos de contratación administrativa la Resolución del Acto Final en Contratación Administrativa, con la recomendación de adjudicaciones, declaraciones de infructuoso o desierto.
•En los casos que corresponda, de acuerdo con el monto u objeto contractual, elaborar un contrato y/o acuerdo de confidencialidad que respalde el cumplimiento de lo adjudicado, el cual será revisado y aprobado por la Asesoría Legal. Este documento deberá custodiarse junto con el Expediente de Contratación Administrativa o en cualquier otro medio de seguridad que disponga la institución.
•Generar y comunicar a las partes interesadas los acuerdos de adjudicación, declaratoria de infructuoso o desierto, mediante Resolución de Acto Final en Contratación Administrativa, oficios o por cualquier otro instrumento definido para este efecto, utilizando medios físicos o electrónicos.
•Gestionar la verificación de legalidad y aprobación interna ante la Asesoría Legal y el refrendo contralor, cuando procedan.
•Brindar la información necesaria a la Sección Administrativa para que se confeccione la orden de compra del bien, servicio u obra que respalda el procedimiento de contratación administrativa, una vez que se cumpla con todos los requisitos de la adjudicación.
•Comunicar al contratista la orden de compra del bien, servicio u obra que respalda el procedimiento de contratación administrativa.
•Tramitar los procedimientos administrativos tendentes a establecer la existencia del incumplimiento contractual y ordenar la ejecución de garantías, si aún se encuentran vigentes. Cuando corresponda, tramitará ante el contratista el cobro de multas, cláusulas penales y sanciones por los daños y perjuicios ocasionados, que serán determinados y cuantificados por las unidades especializadas en la institución.
•Controlar los cobros y pagos de cláusulas penales y multas.
•Tramitar todo el procedimiento de recisión y resolución de contratos y en su caso imponer las respectivas sanciones.
•Tramitar los procedimientos de remate para vender o arrendar bienes propiedad de CONAPE.
•Registrar y mantener actualizada en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC) de la Contraloría General de la República, la información de todos los procesos de contratación generados, en el caso de que no lo realicen los sistemas de compras públicas a los cuales se suscriba la institución.
•Velar porque no se incurra en la fragmentación ilícita en el proceso de gestión de las compras institucionales. En caso de que se determine un caso de este tipo, lo comunicará a los socios laborales que autorizaron dicha solicitud sobre la negativa para tramitarlo.
•Recomendar a su jefatura los ajustes que sean necesarios para mantener actualizado el Reglamento Interno de
•Contratación Administrativa, según las modificaciones que se produzcan en la materia como resultado de la promulgación de leyes, decretos o reglamentos ejecutivos y circulares que se emitan por las autoridades competentes.

- Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias del área de actividad del puesto, con el fin de implantar mejoras en los procesos de trabajo, atender requerimientos de los usuarios o resolver problemas diversos, en procura del logro de los objetivos y la misión organizacionales.
- Preparar los cronogramas de actividades con el propósito de que los tiempos se ajusten a las necesidades de la Institución.
- Administrar los sistemas informáticos internos y externos para el registro de los procedimientos de contratación administrativa, de acuerdo con su ámbito de acción.
- Realizar labores variadas de oficina que surgen como consecuencia de los trámites, tales como notas, memoranda, confección de tarjetas de control, archivo de documentos, digitar informes, registro de datos, levantamiento de cuadros, formularios y otros de similar naturaleza.
- Recomendar y exponer ante la Jefatura la implementación de métodos más eficientes para cumplir los objetivos de la Sección.
- Participar en la organización, diseño de procedimientos, formularios, métodos de trabajo, concernientes a la contratación administrativa.
- Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, y proponer los ajustes o cambios pertinentes.
- Presentar informes y análisis que realice sobre las labores atinentes a su campo de acción, ante la jefatura inmediata, grupo gerencial y Consejo Directivo.
- Conducir los vehículos de CONAPE a efecto de realizar funciones propias de su cargo.
- Sustituir a la Jefatura inmediata cuando corresponda.
- Asistir a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros y otros, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- Atender y resolver consultas que, por diversos medios, le presentan sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de orientarlos sobre los trámites, servicios y otros aspectos de interés para la institución y Unidad para la cual labora.
- Coordinar las actividades que realiza con compañeros de trabajo y socios laborales de otras dependencias, con el fin de lograr la integración de esfuerzos, consensuar intereses y trabajar en equipo para la consecución de objetivos organizacionales comunes.
- Impartir actividades de capacitación a otros socios laborales sobre aspectos propios de su formación o área de actividad, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral y el desarrollo personal.
- Colaborar con la implementación de sistemas de control interno en la Unidad donde labora, de acuerdo con el área específica de su campo de trabajo, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios.
- Participar en la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI), Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo (SEVRI) y evaluación del control interno de la Institución relacionado con su área de acción, sugiriendo prioridades y velando por que las actividades y proyectos planeados, se ajusten a las necesidades y objetivos institucionales, así como a los requerimientos de los usuarios.
- Participar en comisiones institucionales o equipos de trabajo establecidos para resolver problemas o desarrollar proyectos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas que coadyuven al logro de los objetivos trazados.

•Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que regulan su campo de actividad. •Redactar, revisar y firmar informes técnicos, memorandos, proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones pertinentes. •Revisar, corregir y firmar documentos variados, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite. •Dar seguimiento a los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos. •Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros, y propone los ajustes o cambios pertinentes. •Asistir, por indicación de sus superiores jerárquicos, a diversas actividades de capacitación, orientadas a perfeccionar destrezas, adquirir conocimientos, adecuar conductas y favorecer su desempeño y desarrollo profesional. •Realizar otras labores relacionadas con su formación y atinentes al área de actividad del puesto que ocupa.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones

	su función en la sociedad.				cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que

	perseverancia, tenacidad y determinación.				se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza todas sus funciones, actividades y tareas con gran precisión y exactitud. • Garantiza que todo producto y actividad que ejecuta genera información exacta y puede ser trasladada a los clientes, u otras áreas para complementar los procesos de la institución. • Aborda su trabajo y el de su equipo con exigencia y rigurosidad para asegurar la calidad del mismo, con eficiencia, prontitud y en los plazos establecidos.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Trabajo bajo presión	Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; conlleva evitar reacciones negativas				• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo. • Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas.

	ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.				• Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense, Ley y reglamento de Contratación Administrativa. • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público **Técnico-profesionales:** • El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

La persona que ocupa este puesto será responsable de la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones
Supervisión ejercida
De acuerdo con las responsabilidades asignadas le podría corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, funcionarios de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.
Consecuencias del error
Los errores que se puedan cometer por la gestión de los procesos de trabajo, pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Los puestos integrados en esta clase, y dependiendo del tipo de labor que se ejecuten, pueden estar expuestos a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, gases tóxicos, hacinamiento. Asimismo, puede estar expuesto a represalias por parte de personas o de grupos delictivos que no respetan la normativa vigente. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico, así como exponerse a radiaciones, quemaduras, contaminaciones y otras afecciones como resultado de su labor. Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera atinente al área de ciencias administrativas.
Experiencia	Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto con la especialidad de éste.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir

2.5.15 Profesional de Servicio Civil 2 (G. De E.) - Planificador

Puesto: Profesional Servicio Civil 2 (G. de E.) (Planificador)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	28-570
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Servicio 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Planificador
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Programación y Evaluación
Área a reportar o dependencia	Programación y Evaluación

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales en los procesos relativos a la coordinación de la formulación y evaluación de la Planificación Anual Institucional, así como estudios específicos de conformidad con la normativa vigente, el Plan Estratégico, los procedimientos y directrices establecidas en la materia, así como labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las disciplinas de Ciencias Económicas, relacionadas con la producción de los servicios que ofrece CONAPE.

Actividades principales
• Elaborar el Plan Operativo Anual a partir de la información suministrada por las distintas secciones y por entidades externas. • Controlar la ejecución del Plan Anual Operativo y recomendar los ajustes pertinentes para alcanzar las metas y objetivos preestablecidos, elaborar los respectivos informes de ejecución.

• Elaborar el presupuesto anual a partir de la información suministrada por las distintas secciones y por entidades externas. • Controlar la ejecución del Presupuesto Anual y recomendar los ajustes pertinentes para alcanzar las metas y objetivos preestablecidos, elaborar los respectivos informes de ejecución. • Actualizar las estadísticas del avance en las colocaciones. • Elaborar investigaciones de tipo económico, social, estadístico, legal, informático, contable, presupuestario, organizacional, de recursos humanos, de auditoría y de otra índole. • Asesorar a diferentes instancias en el cumplimiento de las normas, procedimientos, leyes, reglamentos, disposiciones técnicas y administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se ejecuten los lineamientos y políticas emitidas por las autoridades superiores. • Realizar las modificaciones a los Planes Operativos.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables

Competencias específicas (blandas) del puesto		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Exactitud de los productos o servicios	Se refiere al trabajo preciso, completo y conciso, que no requiere de correcciones, devoluciones o eliminaciones y que tiene, además, buena aceptación por parte de los superiores, los compañeros de trabajo y el público usuario.				• Realiza sus funciones, actividades y tareas procurando anticipar o disminuir el posible error. • Identifica con facilidad discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes. • Genera en su trabajo resultados que se caracterizan por un eficiente nivel de precisión y atención al detalle.
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.
Competencias técnicas					

Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, los reglamentos y los procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Conocimientos generales de Administración, Estadística y Finanzas Públicas. **Sistemas:** • Amplios conocimientos de los ambientes computacionales existentes, sistemas bases de datos.

Responsabilidades
Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral del personal profesional. Le puede corresponder sustituir a su Jefe Inmediato, durante sus ausencias temporales.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, derivados de la legislación vigente aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina apoya y da asistencia funcional a sus compañeros, superiores inmediatos y a los profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución.
Supervisión ejercida
Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le corresponde coordinar actividades de tipo profesional en materia presupuestaria para la elaboración y ejecución de los planes anuales operativos, a nivel institucional.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con los socios laborales que solicitan información referente a la administración del presupuesto institucional, las actividades, los recursos y las metas establecidas en los planes, a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación, así como las relaciones rutinarias con los superiores,

compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Colabora en el diseño de ambientes de mejora continua para aumentar la calidad integral de los servicios en los diferentes procesos productivos, razón por la cual se realizan esfuerzos concatenados para disminuir la comisión de errores que pudieren causar atrasos de consideración en los trámites que realizan los clientes, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradables. No obstante, por lo general las condiciones en que se desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer las políticas, los procedimientos y la legislación que rige los diferentes procesos relacionadas con la administración del presupuesto, las normas y directrices establecidas por la Contraloría General de la República y la Autoridad Presupuestaria en la materia, así como de la misión institucional y de los principales procesos relacionados con el crédito para la educación; tener conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de su actividad. Conocimiento de la organización y funcionamiento de los aspectos administrativos, legales, técnicos y socioeconómicos que se derivan del cumplimiento de las leyes. Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales: • Planificar labores • Compilar Información • Deducir de la información • Solucionar problemas • Identificar tendencias

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en Ciencias Económicas, preferentemente de Administración Pública.
Experiencia	Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto con la especialidad de éste.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	N/A

2.5.16 Profesional de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Gestor de Procesos

Puesto: Profesional de Servicio Civil 2 (G. de E.) (Gestor de Procesos)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	28-570
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Gestor de Procesos
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Planificación
Área a reportar o dependencia	Planificación

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria en el área de ingeniería industrial o administración de negocios con experiencia en gestión por procesos organizacionales, para la realización de actividades complejas y variadas relacionadas con la gestión de los procesos institucionales, así como la documentación del Sistema de Gestión por Procesos de CONAPE.

Actividades principales
• Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades propias del área gestoría de procesos, con el fin de implantar mejoras en los procesos de trabajo, atender requerimientos de los usuarios o resolver problemas diversos.

• Atender y resolver consultas de asesoramiento a los dueños de procesos en materia de normalización, que le presenten por diversos medios, con el fin de orientarlos sobre los trámites, servicios y otros aspectos de interés de su área de especialidad.
• Coordinar las actividades de normalización que realizan con compañeros de trabajo y socios laborales de otras Dependencias, con el fin de lograr la integración de esfuerzos, consensuar intereses y trabajar en equipo para la consecución de objetivos organizacionales comunes.
• Ejecutar actividades de capacitación de normalización a otros socios laborales sobre aspectos propios de su formación, con el fin de transmitir conocimientos, técnicas y metodologías.
• Asesorar a los equipos gestores de procesos y a los dueños de procesos para mantener la articulación de todos los procesos institucionales.
• Asesorar a los dueños de procesos para la realizar la priorización de los procesos que deben ser implementados.
• Asesorar a los dueños de procesos para la definición del cronograma de implementación de los mismos.
• Realizar revisiones periódicas de los procesos institucionales, comparando los procedimientos contra lo ejecutado.
• Monitorear las actividades críticas con base en los indicadores para establecer las condiciones de riesgo en las cuales los procesos no operarían al 100%.
• Detectar no conformidades en los procesos y darle seguimiento para que se establezcan acciones correctivas, preventivas o de fortalecimiento.
• Proponer cambios justificados a los procesos y procedimientos bajo su tutela los específicos del tema de normalización.
• Asesorar en la aplicación de las herramientas de diseño y rediseño de procesos.
• Asesorar para la realización en planes de mejora de los procesos.
• Asesora en la realización de modificaciones a los procedimientos.
• Asesora al personal de cada Sección para la revisión exhaustiva que se realiza a la documentación del Sistema de Gestión por Procesos.
• Asesorar a las Jefaturas Departamentales, de sección y demás personal para que realicen sus funciones relacionadas con el seguimiento y control de los procesos y la creación, modificación, revisión y desecho de la documentación del Sistema de Gestión por Procesos.
• Actualizar y mantener enlistados todos los documentos del Sistema de Gestión por Procesos, establecer una codificación para los mismos, llevar el control de copias controladas, archivar los documentos que estén en su custodia, distribuir las copias controladas y las no controladas de los documentos normativos a quien y cuando considere oportuno.
• Recibir y atender las solicitudes de los dueños de procesos para la elaboración o modificación de documentos normativos y solicitar apoyo a las Jefaturas de Sección para la aprobación de las solicitudes de los documentos de carácter específico.
• Garantizar que los documentos nuevos o modificados cumplan con las especificaciones que se establezcan para ellos, velar porque las versiones vigentes de los documentos normativos estén disponibles en sus respectivos lugares y por el cumplimiento de las firmas y sellos, cuando los documentos sean aprobados y estén listos para su circulación.
• Coadyuvar en la elaboración de propuestas criterios técnicos en materia de normalización, mediante la revisión de la normativa vigente, con el fin de lograr la estandarización de las normas y procurar la máxima satisfacción de las necesidades de los usuarios.
• Atender y resolver consultas generales, planteadas por los usuarios mediante el proceso establecido para este fin, suministrando la información requerida sobre los diferentes asuntos relacionados con su actividad, con el fin

de brindar el servicio y la orientación correspondientes.
• Elaborar, revisar y firmar documentos diversos propios de la labor que ejecuta, tales como: oficios, memorandos, informes y otros, procurando que los mismos contengan la información clara y necesaria que fundamentan las propuestas en cada caso.
• Ejecutar otras labores relacionadas con su formación y la especialidad del puesto.
• Elaborar Plan anual de normalización.
• Enviar Plan anual de normalización a aprobación de alta gerencia.
• Enviar informe de normalización para control gerencial.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por

	que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Identifica la información o datos claves para la solución de los problemas a los que se enfrenta. • Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos. • Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos.
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.
Competencias técnicas					

Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas de gestión por procesos organizacionales, normas ISO 9001 y 10013, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Sistemas:** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

Responsabilidades

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de la gestión por procesos organizacionales, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de los usuarios, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información. La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con superiores y compañeros, las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.
Consecuencias del error
Los errores que se puedan cometer por la gestión de los procesos de trabajo, pueden provocar pérdidas económicas, materiales, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico. Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en la carrera de Ingeniería Industrial y/o Licenciatura en administración de negocios.
Experiencia	Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con la gestión por procesos organizacionales. Preferible con Experiencia en gestión ISO 9001 o la ISO vigente y vinculante con las tareas del puesto

Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Conocimiento certificado en Normas ISO 9001 y 10013. O las ISO vigentes y requeridas por la institución Conocimiento Sistemas de Gestión. Licencia de conducir preferiblemente.

2.5.17 Profesional de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Asesor Legal

Puesto: Profesional de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Asesor Legal)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	29-595
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Asesor Legal
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Secretaría Ejecutiva
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales del más alto grado de dificultad dentro del ámbito legal.

Actividades principales
• Rendir dictámenes y criterios legales al Consejo Directivo y la Secretaría Ejecutiva. • Atender consultas de tipo legal; revisar y refrendar contratos; otorgar vistos buenos a escrituras de cancelación de hipotecas. • Asesorar a diferentes instancias en el cumplimiento de las normas, procedimientos, leyes, reglamentos, disposiciones técnicas y administrativas que regulan su campo de acción y atender consultas diversas sobre

aspectos legales referidas al funcionamiento institucional.
• Asistir a reuniones y al Consejo Directivo cuando sea requerido
• Realizar otras actividades atinentes al cargo.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige

	promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de negociación	Argumentar de forma clara y coherente, conciliando diferentes posiciones para lograr acuerdos que beneficien a ambas partes, con la				• Identifica con detalle las necesidades y planteamientos de la otra(s) persona(s) y de él mismo. • Se esfuerza por buscar puntos de acuerdo, beneficios para ambas partes.

	finalidad de lograr los objetivos propuestos.				• Realiza la preparación del proceso de negociación: documentación, posibles alternativas, estimaciones de resultados, y otras actividades necesarias
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Recopila información relevante y la organiza de forma sistemática, para manejar una visión de conjunto que permita llevar a cabo las acciones necesarias para lograr sus objetivos. • Se esfuerza de manera permanentemente para obtener y utilizar información que le permite cumplir con sus metas. • Realiza análisis de alta complejidad que impliquen múltiples variables, relaciones, hechos y otros, útiles para la toma de decisiones en su función
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, los reglamentos y los procedimientos que regulan el área de actividad. • Legislación nacional atinente a los procesos de préstamo para la educación, las políticas, los procedimientos y las normas que rigen los diferentes procesos relacionadas con el crédito educativo. Técnico-profesionales: • Conocimientos generales de Administración, Estadística y Finanzas Públicas.

Responsabilidades
Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral del personal profesional.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades que dirige y ejecuta. En asuntos fuera de rutina apoya y da asistencia funcional a sus compañeros, superiores inmediatos y a los profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución.
Supervisión ejercida
Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le corresponde organizar, asignar y supervisar actividades de tipo profesional para la coordinación de proyectos específicos en materia legal.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones con los socios laborales que solicitan información referente a la legalidad vigente, a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación, así como las relaciones rutinarias con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, daños o atrasos de consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradable y en general, las condiciones en que desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer ampliamente la legislación nacional atinente a los procesos de préstamo para la educación, las políticas, los procedimientos y las normas que rigen los diferentes procesos relacionadas con el crédito educativo.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Derecho. Especialidad en Notariado
Experiencia	Cinco años de experiencia en labores profesionales de derecho.
Requisito legal	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo(abogados), 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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente

2.5.18 Profesional de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio

Puesto: Profesional de Servicio Civil 3 (G. De E.) Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio	
Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	29-595
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Planificación
Área a reportar o dependencia	Planificación

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores profesionales del más alto grado de dificultad dentro del ámbito administrativo relacionado con Proyectos y Continuidad del Negocio.

Actividades principales
• Diseñar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis, asesorías y otras actividades, propias de los procesos de gestión de proyectos y continuidad del negocio, así como sus áreas de conocimiento para la correcta ejecución de los procesos de inicio, planificación, ejecución, monitoreo, control y cierre de los proyectos, en diferentes áreas como: integración, alcance, tiempo, costos, calidad, recursos, comunicación, riesgos y adquisiciones.

- Mediante metodologías institucionales se realizan diversas investigaciones que exigen detalle, exactitud, conocimiento y técnica experticia que demuestre la mejor forma de hacer las cosas en términos de eficiencia, eficacia y economía en gestión de proyectos, así como otras metodologías adoptadas por la institución y requeridas cuyo objetivo es de de realizar diagnósticos para la toma de decisiones institucional, mejorar procedimientos y métodos de trabajo, crear teorías o adatar las existentes a las necesidades institucionales, mejorar las gestiones administrativas y maximizar los recursos que se le asignen a los diversos proyectos.

- Análisis de sistemas para la automatización de los procesos de administración de proyectos, análisis instrumentos desarrollados en herramientas ofimáticas, analizando métodos y procedimientos para ejecutar los procesos de administración de proyectos. Con el fin de generar, propuestas, recomendaciones de cambios, mejoras o ajustes de los diferentes sistemas, instrumentos, métodos procedimientos para establecer una mejora continua de los mismos y mejorar las gestión institucional.

- Redactar diversos documentos como informes, proyectos, oficios, normas, procedimientos, notas y otros instrumentos técnicos y documentos similares; revisando la correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto y firmando como responsable de su correcta preparación en lo que corresponda.

- Con el fin de brindar los propuestas, insumos y recomendaciones requeridas por los comités gerenciales, superiores y compañeros para la toma decisiones institucional y producir un producto, servicio o resultado en cumplimiento de las expectativas y objetivos institucionales.

- Participar en sesiones de trabajo o comités, que involucran equipos interdisciplinarios que coadyuvan a generar propuesta para atender las actualizaciones de la normativa en vigor cuyo fin es tener la normativa institucional vigente a apegada a las necesidades institucionales que resultan del entorno y la normativa externa que ingresa en vigor y afecta la gestión institucional.

- Elabora informes que requieren la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto. Para elevar a conocimiento de los superiores o comités gerenciales el estado de cumplimiento de las expectativas y objetivos de los proyectos y cumplimiento del cronograma, el presupuesto y requisitos de calidad acordados y brindar recomendaciones y propuestas sobre los resultados del informe.

- Participa en comités gerenciales, sesiones de trabajo y reuniones en donde se analiza y se verifica la correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas de las actividades de un proyecto, para cumplir con las expectativas y objetivos.

- Con el fin de mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas, evaluar programas, proponer cambios, soluciones diversas y maximizar los recursos que se le asignen a los diversos proyectos.

- Asiste y participa de los comités gerenciales, sesiones de trabajo y reuniones o individualmente por medio escrito (oficio o e-mail) y presencial, se brinda asesoría y se asiste en diversas consultas y se orienta a personal de mayor nivel, compañeros y usuarios externos considerando las políticas, planes y normas, cuyo objetivo es implementar mejoras o resolver problemas diversos derivados de la formulación y ejecución de políticas, planes y normas.

- Atender y resolver consultas, de diferentes actores del proceso que requieren asesoría y orientación referente a la correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas de un proyecto, para cumplir con las expectativas y objetivos, cuya finalidad es que se cumpla planes, programas y proyectos a través del de un cronograma, con el presupuesto y requisitos en un esfuerzo temporal para producir un producto, servicio o resultado que es único y que se desarrolla gradualmente.

- Atención de diversas consultas que se presenta en sesiones de comités gerenciales, reuniones con superiores y compañeros, o bien por medio de oficios o e-mail, con el fin de brindar el servicio y la orientación correspondiente, brindando recomendaciones propuestas para la toma de decisiones institucional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Aplica diversos controles desarrollados en su área de trabajo, herramientas, técnicas y habilidades así como los conocimientos adquiridos, destrezas aprendidas y necesarias con el fin de disminuir la probabilidad de la comisión de errores que atenten contra la imagen institucional, o bien, que signifiquen pérdidas cuantiosas la institución por el peso de los diversos proyectos.

- Liderar sesiones de trabajo y reuniones o por medio escrito (oficio o e-mail) y presencial Cuya finalidad es integrar esfuerzos, consensuar criterios, buscar soluciones y otros objetivos similares tendientes a favorecer el logro de los objetivos institucionales para que se cumpla con el presupuesto y tiempo establecido.

- Comprobar que los diferentes documentos, formularios, plantillas, y otras herramientas y técnicas sean aplicadas de manera correcta a las actividades de un proyecto, para cumplir con las expectativas y objetivos, mejorar las gestiones administrativas y maximizar los recursos que se le asignen a los diversos proyectos.

- Aplicar conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto, para cumplir con las expectativas y objetivos. Con el fin de que se cumpla con un cronograma, con el presupuesto y requisitos y maximizar los recursos que se le asignen a los diversos proyectos.
- Liderar equipos de trabajo o comisiones interdisciplinarias de trabajo que a nivel institucional se forman para desarrollar proyectos que van a solucionar problemas o van a producir un producto, servicio o resultado que es único y que se desarrolla gradualmente atiendan las necesidades institucionales. Con el fin de desarrollar proyectos exitosos que beneficien el cumplimiento de los objetivos institucional, la visión y la misión.

- Coordinar y ejecutar actividades de capacitación en donde se investiga y desarrolla un tema en específico para sensibilizar y ampliar el conocimiento de comités gerenciales, superiores y compañeros referente a la correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto cuyo propósito es sensibilizar y transmitir conocimientos a otros funcionarios que los requieran para su aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto.

- Elaborar diversos documentos como informes, proyectos, reglamentos, oficios, normas, procedimientos, notas y otros instrumentos técnicos y documentos similares; revisando la correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto y firmando como responsable de su correcta preparación.

- Con el fin de brindar los propuestas, insumos y recomendaciones requeridas por los comités gerenciales, superiores y compañeros para la toma decisiones institucional y producir un producto, servicio o resultado en cumplimiento de las expectativas y objetivos institucionales.

- Atender de manera oportuna diversos trámites que solicitan comités gerenciales, superiores, compañeros y comités gerenciales, se analiza las solicitudes contra la normativa vigente aplicables y se brinda propuestas y recomendaciones para la toma de decisiones institucional. Cuyo objetivo es brindar recomendaciones y propuestas de la solicitud respectiva y su impacto en los objetivos institucionales.

- Participar en sesiones de trabajo o comités, que involucran equipos interdisciplinarios que colaboran en la preparación y actualización de la normativa. Con el fin de implantar mejoras en los procedimientos y procesos de trabajo y dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales.

- Elaborar investigaciones de tipo económico, social, estadístico, legal, informático, contable, presupuestario, organizacional, de recursos humanos, de auditoría y de otra índole.

- Compras por medio de SICOP, roles de elaborador y/o administrador de contrato.

- Realizar labores profesionales referente a las sesiones de la Comité TIC, en labores como las siguientes: convocatoria, redacción de actas, comunicación de los acuerdos y controlar su cumplimiento, según las jefaturas involucradas.

- Asistir a las Sesiones de Comité de Tecnologías de Información y comunicación con voz, pero sin voto, así como cualquier otra relacionada con el conocimiento o especialidad del puesto o de su profesión, con el fin de brindar productos específicos que beneficien el cumplimiento de los objetivos institucionales y la toma decisiones gerenciales.

- Desarrollar reglamentación y metodologías institucionales de análisis, registro contable y costeo de proyectos versus los objetivos institucionales y económicos que permitan desarrollar exitosamente los mismos, mediante sanas prácticas y de acuerdo a la planificación estratégica.

- Evaluar los planes de desarrollo a corto y mediano plazo de manera que se identifique la viabilidad de los mismos, mediante un mecanismo de control de proyectos, bajo las sanas prácticas que les permitan controlar y monitorear de forma integral la administración de todos los proyectos institucionales.

- Implementar un sistema integrado con contabilidad, de ejecución de proyectos, que logre la eficiencia de los mismos con mecanismos de monitoreo permanente sobre la administración de desviaciones en proyectos financieros que permitan mecanismos de medición de viabilidad financiera y límites técnicos financieros para evitar posibles incrementos no deseados.

- Tener metodologías de cálculo del porcentaje de avance de ejecución de proyectos que incluya actividades cumplidas, avance económico, avance por cantidad de horas invertidas y avance por actividades críticas.

- Implementar un control contable y presupuestario mediante la capitalización de costos de los proyectos en desarrollo y tecnología de información para mantener un estricto control entre la ejecución de los presupuestos y la conciliación contable de cuentas un sistema de control cruzado administrativo y contable para medir la eficiencia y eficacia del desarrollo de los proyectos de forma oportuna.

- Identificar los costos de desarrollo del sistema que deben capitalizarse y los gastos que deben ser registrados de acuerdo a las normas de contabilidad.

- Gestionar las actividades del módulo de planeamiento (alcance, actividades de la organización, partes interesadas, requisitos legales y regulatorios, política de alta dirección, roles, responsabilidades, objetivos, competencias y directorio telefónico) del sistema de gestión de

continuidad de negocio de la institución, Con el fin de tener preparados las políticas, objetivos y procesos necesarios para obtener el resultado esperado.

- Definir los roles y responsabilidades de las personas encargadas del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

- Liderar las actividades del módulo de implementación (análisis de impacto de negocio, análisis de riesgos, las estrategias de continuidad de negocio, los planes (plan de continuidad de negocio, plan de recuperación, plan de comunicación, plan de emergencias) del sistema de gestión de continuidad de negocio de la institución, con el fin de consolidar el proceso continuo de análisis y administración de la Continuidad de Negocio, su objetivo es implementar la Gestión de Riesgos y asegurar que el negocio pueda continuar, aún en caso de que el riesgo se materialice.

- Planear qué acciones se pueden realizar para poder enfrentar los riesgos.

- Liderar y gestionar las actividades del módulo de mejoramiento y no conformidades del sistema de gestión de continuidad de negocio de la institución.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimientos o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente

	demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos.

	ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Recopila información relevante y la organiza de forma sistemática, para manejar una visión de conjunto que permita llevar a cabo las acciones necesarias para lograr sus objetivos. • Se esfuerza de manera permanentemente para obtener y utilizar información que le permite cumplir con sus metas. • Realiza análisis de alta complejidad que impliquen múltiples variables, relaciones, hechos y otros, útiles para la toma de decisiones en su función
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se

	planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				requiere de asertividad y determinación.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Especialidad en Administración de Proyectos.** **Conocimientos generales en contratación administrativa.** **Conocimientos en Gestión o administración de Riesgo.** **Conocimientos en Seguridad de la Información.** **Conocimiento de mejores prácticas CobiT e ITIL,** • Amplio conocimiento de las leyes, los reglamentos y los procedimientos que regulan el área de actividad. • Amplio conocimiento en Administración, Estadística y Finanzas Públicas.

Responsabilidades
Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como socio laboral del personal profesional.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo la política de la institución aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las actividades que dirige y ejecuta. En asuntos fuera de rutina apoya y da asistencia funcional a sus compañeros, superiores inmediatos y a los profesionales especialistas en la materia. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos. Las tareas asignadas demandan creatividad, iniciativa y dinamismo para su apropiada ejecución.

Supervisión ejercida
Aún y cuando no ejerce supervisión formal, le corresponde organizar, asignar y supervisar actividades de tipo profesional para la coordinación de proyectos específicos en materia legal.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones con los socios laborales que solicitan información referente a la legalidad vigente, a quienes debe atender con sabiduría, esmero y dedicación, así como las relaciones rutinarias con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, daños o atrasos de consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias. Por lo general, en el ejercicio de su trabajo no está expuesto a condiciones de trabajo desagradable y en general, las condiciones en que desarrolla el trabajo son buenas.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe poseer amplio conocimientos en administración de proyectos, estadística y Finanzas Públicas, así como gestión o administración de Riesgo.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas y especialidad en Proyectos
Experiencia	Cinco años de experiencia en labores profesionales administrativas

Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir preferiblemente

2.5.19 Profesional en Informática 3 (G. De E.) - Administrador de base de datos y sistemas operativos

Puesto: Profesional en Informática 3 (G. de E.) (Administrador de bases de datos y sistemas operativos)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	29-595
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional en Informática 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Administrador de bases de datos y sistemas operativos
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Informática
Área a reportar o dependencia	Informática

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria en el área de informática, para la realización de actividades de investigación, diseño, desarrollo, implantación, de sistemas de información, formulación y ejecución de proyectos informáticos operativos y estratégicos o aplicaciones específicas, asimismo brindar criterio de experto a personal gerencial y directivo en dichas actividades descritas y en el uso de los recursos informáticos relacionados con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y administración de bases de datos o coordinación de procesos de trabajo de impacto y necesidad a nivel nacional.

Actividades principales

• Investigar tendencias en base de datos, dispositivos de telecomunicaciones, desarrollo de aplicaciones estratégicas, nuevas herramientas de desarrollo de sistemas y propuestas de mejoras y actualizaciones técnicas a la plataforma de software de desarrollo de aplicaciones.
• Diseñar, desarrollar, coordinar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos y sistemas informáticos estratégicos. Determinar la factibilidad técnica y operativa de los proyectos informáticos. Asesorar a las unidades usuarias en la formulación de proyectos.
• Coordinar procesos de trabajo o proyectos informáticos estratégicos, asignando, orientando y revisando las labores técnicas, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el período correspondiente.
• Diseñar, desarrollar e implantar sistemas de información y aplicaciones informáticas, así como brindarles el mantenimiento correspondiente.
• Realizar programas a los sistemas de información o bien asesorar a los programadores que participan en un proyecto, cuando las necesidades de la institución así lo ameriten.
• Investigar e implementar las mejores prácticas (Normas de TI, emitidas por la Contraloría General de la República.
• Colaborar con la jefatura en la definición de los términos técnicos de referencia para la contratación de servicios o de adquisiciones de tecnología
• Supervisar, coordinar administrar e implementar proyectos de tecnología de información estratégicos en roles de líder de proyecto o líder técnico; cuando se requiera funcionará como contraparte técnica en contrataciones de servicios con terceros.
• Administrar la plataforma tecnológica de software y datos de la conectividad hacia CONAPE.
• Desarrollar, administrar, implantar y mantener las aplicaciones Web del portal de la institución; como cualquier otro que se requiera atender según las necesidades de la entidad.
• Desarrollar nuevos servicios estratégicos para las aplicaciones del portal de la entidad siguiendo las metodologías del ciclo de vida de sistemas y procedimientos operativos vigentes.
• Crear bases de datos de los sistemas de producción, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad.
• Diseñar y establecer procedimientos de respaldos y recuperación para diccionarios, en áreas de producción y desarrollo.
• Establecer e implementar procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso.
• Establecer los requerimientos para el equipo de contención de comunicaciones y de diagnóstico.
• Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general.
• Capacitar a los usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, uso de software y hardware, según necesidades específicas.
• Revisar la codificación y pruebas de los sistemas de información diseñados.
• Realizar migraciones de información de unos diccionarios o sistemas de comunicación a otros (cambios de versión).
• Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto.

En sesión de Consejo Directivo N° 44 del 13 de octubre 2009, aprobó las siguientes actividades, complementarias a las citadas.

Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
• Desarrollar nuevos servicios de TI y de conectividad (oficinas regionales y conexiones con terceros)
• Ser contraparte técnica en contrataciones de servicios de TI con terceros.

• Analizar, diseñar, programar e implantar sistemas de computacionales operativos y estratégicos.
• Migrar sistemas computacionales y versiones de base de datos.
• Rediseñar sistemas computacionales y estratégicos.
• Investigar las tendencias en tecnología de información tales como bases de datos, sistemas operativos, herramientas de programación, red de teleproceso para definición de propuestas de actualización tecnológica.
• Administrar las bases de datos (diseño y rendimiento)
• Administrar los procesos de respaldo
• Administrar la plataforma de hardware y ofimática
• Administrar correo electrónico
• Administrar el sitio web (portal y servicios ofrecidos por este medio)
• Administrar el servicio de Internet y de la red de telecomunicaciones (red LAN y enlaces con oficinas regionales y terceros)
• Administrar la seguridad lógica a nivel de redes, sistemas operativos, bases de datos y sistemas.
• Administrar el antivirus y del muro de fuego
• Dar soporte técnico a usuarios

En relación con la estructura de los puestos para los profesionales de informática, se propone ubicarlos en tres perfiles, para el perfil de Administrador de bases de datos y sistemas operativos se describe a continuación:

• Administrar las bases de datos (diseño, implementación, afinamiento, documentación, respaldo).
• Administrar la seguridad lógica a nivel de bases de datos, sistemas operativos y aplicaciones de usuario final.
• Administrar los procesos de respaldo de bases de datos.
• Administrar los proyectos de tecnología de información en roles de líder de proyecto o líder técnico.
• Ser contraparte técnica en proyectos de TI contratados con terceros en los componentes de bases de datos, sistemas operativos y seguridad lógica.
• Investigar tendencias en bases de datos, sistemas operativos y herramientas de programación y propuestas de actualización tecnológica en estos temas.
• Gestionar la mesa de servicio.
• Gestionar el desarrollo de soluciones tecnológicas según necesidades específicas.
• Administrar las operaciones de tecnologías de información.
• Definir nuevamente los niveles de servicio para el(los) servicio(s) crítico(s).
• Verificar la seguridad de la información dentro de la gestión de tecnologías de información y comunicación.

Competencias

Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes

	necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función.

	posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Realiza análisis de alta complejidad que impliquen múltiples variables y relaciones para la toma de decisiones. • Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades. • Logra integrar información de diferentes fuentes, considerando análisis previos de otras áreas u otras instituciones.
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y

	proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: Cultura organizacional: • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. Técnicos administrativos: • Inglés técnico computacional. Sistemas: • Auditoría de sistemas • Programación en lenguajes de cuarta generación ORACLE, PL/SQL, DEVELOPER 2000 Y DEVELOPER 6i • Redes y Telecomunicaciones • Sistemas de control interno y riesgos de sistemas informáticos

Responsabilidades

La persona que ocupa este puesto será responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos, por los aportes que realiza a los procesos de trabajo y a los productos y servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son trascendentales para CONAPE, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro de los objetivos de la institución. El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones. En el ejercicio de su labor, conoce información confidencial contenida en bases de datos o sistemas de información, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses de la institución.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable al área de informática, de manera que tiene libertad para establecer sistemas o métodos de trabajo con el fin de hacer frente a situaciones imprevistas o poco comunes que surgen durante el desarrollo del trabajo. Requiere de juicio para administrar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades, así como creatividad para elaborar estudios, proyectos y proponer mejoras a los procesos de trabajo de la sección de Informática. Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, la toma de decisiones en la coordinación técnica de equipos de trabajo, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, así como la calidad, oportunidad y exactitud de los sistemas de información y aplicaciones que desarrolla, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.
Supervisión ejercida
Le puede corresponder coordinar equipos de trabajo, comisiones o unidades pequeñas de la organización, por lo que es responsable de asignar, revisar y dar seguimiento a las labores asignadas a personal de menor nivel que le asiste en la realización de investigaciones y proyectos específicos.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones con el Consejo Directivo, la Secretaría Ejecutiva y Jefaturas departamentales y de sección, compañeros de trabajo, proveedores, usuarios de los sistemas de información, las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.
Consecuencias del error

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la institución, creando una mala imagen para la CONAPE.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. El trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y consecuentemente deterioro de la salud física de los ocupantes de los puestos. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable, por lo cual está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera afín con las actividades de esta clase de puesto.
Experiencia	Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.
Requisito legal	Incorporación al Colegio de Informáticos, 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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir.

2.5.20 Profesional en Informática 3 (G. De E.) – Administrador de Redes, Teleproceso, Telecomunicaciones e Infraestructura

Puesto: Profesional en Informática 3 (G. de E.) (Administrador de redes, teleproceso, telecomunicaciones e Infraestructura)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	29-595
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional en Informática 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Administrador de redes, teleproceso, telecomunicaciones e Infraestructura
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Informática
Área a reportar o dependencia	Informática

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria en el área de informática, para la realización de actividades de investigación, diseño, desarrollo, implantación, de sistemas de información, formulación y ejecución de proyectos informáticos operativos y estratégicos o aplicaciones específicas, asimismo brindará criterio de experto a personal gerencial y directivo en dichas actividades descritas y en el uso de los recursos informáticos relacionados con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y administración de bases de datos o coordinación de procesos de trabajo de impacto y necesidad a nivel nacional.

Actividades principales
• Investigar tendencias en base de datos, dispositivos de telecomunicaciones, desarrollo de aplicaciones estratégicas, nuevas herramientas de desarrollo de sistemas y propuestas de mejoras y actualizaciones técnicas a la plataforma de software de desarrollo de aplicaciones. • Diseñar, desarrollar, coordinar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos y sistemas informáticos estratégicos. Determinar la factibilidad técnica y operativa de los proyectos informáticos. Asesorar a las unidades usuarias en la formulación de proyectos. • Coordinar procesos de trabajo o proyectos informáticos estratégicos, asignando, orientando y revisando las labores técnicas, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el período correspondiente. • Diseñar, desarrollar e implantar sistemas de información y aplicaciones informáticas, así como brindarles el mantenimiento correspondiente. • Realizar programas a los sistemas de información o bien asesorar a los programadores que participan en un proyecto, cuando las necesidades de la institución así lo ameriten. • Investigar e implementar las mejores prácticas (Normas de TI, emitidas por la Contraloría General de la República. • Colaborar con la jefatura en la definición de los términos técnicos de referencia para la contratación de servicios o de adquisiciones de tecnología • Supervisar, coordinar administrar e implementar proyectos de tecnología de información estratégicos en roles de líder de proyecto o líder técnico; cuando se requiera funcionará como contraparte técnica en contrataciones de servicios con terceros. • Administrar la plataforma tecnológica de software y datos de la conectividad hacia CONAPE. • Desarrollar, administrar, implantar y mantener las aplicaciones Web del portal de la institución; como cualquier otro que se requiera atender según las necesidades de la entidad. • Desarrollar nuevos servicios estratégicos para las aplicaciones del portal de la entidad siguiendo las metodologías del ciclo de vida de sistemas y procedimientos operativos vigentes. • Crear bases de datos de los sistemas de producción, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad. • Diseñar y establecer procedimientos de respaldos y recuperación para diccionarios, en áreas de producción y desarrollo. • Establecer e implementar procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso. • Establecer los requerimientos para el equipo de contención de comunicaciones y de diagnóstico. • Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general. • Capacitar a los usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, uso de software y hardware, según necesidades específicas. • Revisar la codificación y pruebas de los sistemas de información diseñados. • Realizar migraciones de información de unos diccionarios o sistemas de comunicación a otros (cambios de versión). • Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto.

En sesión de Consejo Directivo N° 44 del 13 de octubre 2009, aprobó las siguientes actividades, complementarias a las citadas.

Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
• Desarrollar nuevos servicios de TI y de conectividad (oficinas regionales y conexiones con terceros)
• Ser contraparte técnica en contrataciones de servicios de TI con terceros.
• Analizar, diseñar, programar e implantar sistemas de computacionales operativos y estratégicos.
• Migrar sistemas computacionales y versiones de base de datos.
• Rediseñar sistemas computacionales y estratégicos.
• Investigar las tendencias en tecnología de información tales como bases de datos, sistemas operativos, herramientas de programación, red de teleproceso para definición de propuestas de actualización tecnológica.
• Administrar las bases de datos (diseño y rendimiento)
• Administrar los procesos de respaldo
• Administrar la plataforma de hardware y ofimática
• Administrar correo electrónico
• Administrar el sitio web (portal y servicios ofrecidos por este medio)
• Administrar el servicio de Internet y de la red de telecomunicaciones (red LAN y enlaces con oficinas regionales y terceros)
• Administrar la seguridad lógica a nivel de redes, sistemas operativos, bases de datos y sistemas.
• Administrar el antivirus y del muro de fuego
• Dar soporte técnico a usuarios

En relación con la estructura de los puestos para los profesionales de informática, se propone ubicarlos en tres perfiles, para el perfil de Administrador de redes, teleproceso, telecomunicaciones e Infraestructura se describe a continuación:

• Diseñar y dar mantenimiento de la red de telecomunicaciones de la entidad.
• Administrar la seguridad lógica a nivel de redes.
• Ser contraparte técnica en contrataciones de servicios con terceros.
• Administrar el correo electrónico.
• Administrar el servicio de Internet y de los enlaces de comunicación existentes a nivel de oficinas regionales o con terceros.
• Coordinar el servicio de soporte técnico que se mantiene con un tercero (calendarización de mantenimientos preventivos, definición de prioridades para mantenimientos correctivos, verificación de calidad de servicios recibidos).
• Investigar tendencias en dispositivos de telecomunicaciones, tipos de enlaces y métodos de conectividad, esquemas de administración del correo electrónico y de seguridad lógica a nivel de redes, herramientas de ofimática y elaboración de propuestas de mejoras y actualizaciones para los servicios de red, de correo electrónico y de Internet, así como las herramientas de ofimática.
• Gestionar la mesa de servicio.
• Gestionar el desarrollo de soluciones tecnológicas según necesidades específicas.
• Administrar las operaciones de tecnologías de información.
• Definir nuevamente los niveles de servicio para el(los) servicio(s) crítico(s).
• Verificar la seguridad de la información dentro de la gestión de tecnologías de información y comunicación.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.

Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y				• Realiza análisis de alta complejidad que impliquen múltiples variables y relaciones para la toma de decisiones. • Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades. • Logra integrar información de diferentes fuentes, considerando análisis previos de otras áreas u otras instituciones.

	coordinar los datos relevantes.				
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos
Inteligencia Integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. Técnicos administrativos: • Inglés técnico computacional. **Sistemas:** • Auditoría de sistemas • Programación en lenguajes de cuarta generación ORACLE, PL/SQL, DEVELOPER 2000 Y DEVELOPER 6i

	• Redes y Telecomunicaciones • Sistemas de control interno y riesgos de sistemas informáticos

Responsabilidades

La persona que ocupa este puesto es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos, por los aportes que realiza a los procesos de trabajo y a los productos y servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son trascendentales para CONAPE, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro de los objetivos de la institución.
El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones.

En el ejercicio de su labor, conoce información confidencial contenida en bases de datos o sistemas de información, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses de la institución.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable al área de informática, de manera que tiene libertad para establecer sistemas o métodos de trabajo con el fin de hacer frente a situaciones imprevistas o poco comunes que surgen durante el desarrollo del trabajo. Requiere de juicio para administrar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades, así como creatividad para elaborar estudios, proyectos y proponer mejoras a los procesos de trabajo de la sección de Informática.

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, la toma de decisiones en la coordinación técnica de equipos de trabajo, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, así como la calidad, oportunidad y exactitud de los sistemas de información y aplicaciones que desarrolla, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

Supervisión ejercida

Le puede corresponder coordinar equipos de trabajo, comisiones o unidades pequeñas de la organización, por lo que es responsable de asignar, revisar y dar seguimiento a las labores asignadas a personal de menor nivel que le asiste en la realización de investigaciones y proyectos específicos.

Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones con el Consejo Directivo, la Secretaría Ejecutiva y Jefaturas departamentales y de sección, compañeros de trabajo, proveedores, usuarios de los sistemas de información, las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la institución, creando una mala imagen para la CONAPE.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. El trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y consecuentemente deterioro de la salud física de los ocupantes de los puestos. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable, por lo cual está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera afín con las actividades de esta clase de puesto.
Experiencia	Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

Requisito legal	Incorporación al Colegio de Informáticos, 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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir.

2.5.21 Profesional en Informática 3 (G. De E.) - Analista de Sistemas

Puesto: Profesional en Informática 3 (G. de E.) (Analista de sistemas)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	29-595
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional en Informática 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Analista de Sistemas
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Informática
Área a reportar o dependencia	Informática

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria en el área de informática, para la realización de actividades de investigación, diseño, desarrollo, implantación, de sistemas de información, formulación y ejecución de proyectos informáticos operativos y estratégicos o aplicaciones específicas, asimismo brindará criterio de experto a personal gerencial y directivo en dichas actividades descritas y en el uso de los recursos informáticos relacionados con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y administración de bases de datos o coordinación de procesos de trabajo de impacto y necesidad a nivel nacional.

Actividades principales

• Investigar tendencias en base de datos, dispositivos de telecomunicaciones, desarrollo de aplicaciones estratégicas, nuevas herramientas de desarrollo de sistemas y propuestas de mejoras y actualizaciones técnicas a la plataforma de software de desarrollo de aplicaciones.
• Diseñar, desarrollar, coordinar, supervisar y ejecutar investigaciones, proyectos y sistemas informáticos estratégicos. Determinar la factibilidad técnica y operativa de los proyectos informáticos. Asesorar a las unidades usuarias en la formulación de proyectos.
• Coordinar procesos de trabajo o proyectos informáticos estratégicos, asignando, orientando y revisando las labores técnicas, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el período correspondiente.
• Diseñar, desarrollar e implantar sistemas de información y aplicaciones informáticas, así como brindarles el mantenimiento correspondiente.
• Realizar programas a los sistemas de información o bien asesorar a los programadores que participan en un proyecto, cuando las necesidades de la institución así lo ameriten.
• Investigar e implementar las mejores prácticas (Normas de TI, emitidas por la Contraloría General de la República.
• Colaborar con la jefatura en la definición de los términos técnicos de referencia para la contratación de servicios o de adquisiciones de tecnología
• Supervisar, coordinar administrar e implementar proyectos de tecnología de información estratégicos en roles de líder de proyecto o líder técnico; cuando se requiera funcionará como contraparte técnica en contrataciones de servicios con terceros.
• Administrar la plataforma tecnológica de software y datos de la conectividad hacia CONAPE.
• Desarrollar, administrar, implantar y mantener las aplicaciones Web del portal de la institución; como cualquier otro que se requiera atender según las necesidades de la entidad.
• Desarrollar nuevos servicios estratégicos para las aplicaciones del portal de la entidad siguiendo las metodologías del ciclo de vida de sistemas y procedimientos operativos vigentes.
• Crear bases de datos de los sistemas de producción, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad.
• Diseñar y establecer procedimientos de respaldos y recuperación para diccionarios, en áreas de producción y desarrollo.
• Establecer e implementar procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso.
• Establecer los requerimientos para el equipo de contención de comunicaciones y de diagnóstico.
• Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general.
• Capacitar a los usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, uso de software y hardware, según necesidades específicas.
• Revisar la codificación y pruebas de los sistemas de información diseñados.
• Realizar migraciones de información de unos diccionarios o sistemas de comunicación a otros (cambios de versión).
• Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto

En sesión de Consejo Directivo N° 44 del 13 de octubre 2009, aprobó las siguientes actividades, complementarias a las citadas.

Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
• Desarrollar nuevos servicios de TI y de conectividad (oficinas regionales y conexiones con terceros)
• Ser contraparte técnica en contrataciones de servicios de TI con terceros.
• Analizar, diseñar, programar e implantar sistemas de computacionales operativos y estratégicos.
• Migrar sistemas computacionales y versiones de base de datos.
• Rediseñar sistemas computacionales y estratégicos.
• Investigar las tendencias en tecnología de información tales como bases de datos, sistemas operativos, herramientas de programación, red de teleproceso para definición de propuestas de actualización tecnológica.
• Administrar las bases de datos (diseño y rendimiento)
• Administrar los procesos de respaldo
• Administrar la plataforma de hardware y ofimática
• Administrar correo electrónico
• Administrar el sitio web (portal y servicios ofrecidos por este medio)
• Administrar el servicio de Internet y de la red de telecomunicaciones (red LAN y enlaces con oficinas regionales y terceros)
• Administrar la seguridad lógica a nivel de redes, sistemas operativos, bases de datos y sistemas.
• Administrar el antivirus y del muro de fuego
• Dar soporte técnico a usuarios

En relación con la estructura de los puestos para los profesionales de informática, se propone ubicarlos en tres perfiles, para el perfil de Analista de Sistemas se describe a continuación:

• Desarrollar nuevos servicios para las aplicaciones administrativas, misión crítica y portal de la entidad siguiendo las metodologías y procedimientos operativos vigentes.
• Dar mantenimiento de sistemas (tanto de misión crítica, administrativos, portal como cualquier otro que se requiera atender según las necesidades de la entidad).
• Administrar el sitio WEB.
• Ejecutar procesos de migración de datos.
• Administrar proyectos de tecnología de información en roles de líder de proyecto o líder técnico.
• Ser contraparte técnica en contrataciones de servicios con terceros.
• Investigar tendencias en desarrollo de aplicaciones, nuevas herramientas de desarrollo de sistemas y propuestas de mejoras y actualizaciones técnicas a la plataforma de software de desarrollo de aplicaciones.
• Gestionar la mesa de servicio.
• Gestionar el desarrollo de soluciones tecnológicas según necesidades específicas.
• Administrar las operaciones de tecnologías de información.
• Definir nuevamente los niveles de servicio para el(los) servicio(s) crítico(s).
• Verificar la seguridad de la información dentro de la gestión de tecnologías de información y comunicación.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de análisis	Poseer la capacidad para realizar un análisis lógico, organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, y realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, para eventualmente identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.				• Realiza análisis de alta complejidad que impliquen múltiples variables y relaciones para la toma de decisiones. • Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades. • Logra integrar información de diferentes fuentes, considerando análisis previos de otras áreas u otras instituciones.

Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. Técnicos administrativos: • Inglés técnico computacional. **Sistemas:** • Auditoría de sistemas • Programación en lenguajes de cuarta generación ORACLE, PL/SQL, DEVELOPER 2000 Y DEVELOPER 6i • Redes y Telecomunicaciones • Sistemas de control interno y riesgos de sistemas informáticos

Responsabilidades
La persona que ocupa este puesto es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos, por los aportes que realiza a los procesos de trabajo y a los productos y servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son trascendentales para CONAPE, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro de los objetivos de la institución. El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones. En el ejercicio de su labor, conoce información confidencial contenida en bases de datos o sistemas de información, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses de la institución.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable al área de informática, de manera que tiene libertad para establecer sistemas o métodos de trabajo con el fin de hacer frente a situaciones imprevistas o poco comunes que surgen durante el desarrollo del trabajo. Requiere de juicio para administrar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades, así como creatividad para elaborar estudios, proyectos y proponer mejoras a los procesos de trabajo de la sección de Informática. Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, la toma de decisiones en la coordinación técnica de equipos de trabajo, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, así como la calidad, oportunidad y exactitud de los sistemas de información y aplicaciones que desarrolla, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.
Supervisión ejercida
Le puede corresponder coordinar equipos de trabajo, comisiones o unidades pequeñas de la organización, por lo que es responsable de asignar, revisar y dar seguimiento a las labores asignadas a personal de menor nivel que le asiste en la realización de investigaciones y proyectos específicos.
Relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones con el Consejo Directivo, la Secretaría Ejecutiva y Jefaturas departamentales y de sección, compañeros de trabajo, proveedores, usuarios de los sistemas de información, las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.
Consecuencias del error
Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la institución, creando una mala imagen para la CONAPE.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. El trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y consecuentemente deterioro de la salud física de los ocupantes de los puestos. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable, por lo cual está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en una carrera afín con las actividades de esta clase de puesto.
Experiencia	Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

Requisito legal	Incorporación al Colegio de Informáticos, 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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir.

2.5.22 Profesional en Informática 3 (G. De E.) – Profesional Auditoría en Tecnologías de la Información

Puesto: Profesional en Informática 3 (G. de E.) (Profesional Auditoría en Tecnologías de la Información)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	29-595
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional en Informática 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Profesional Auditoría en Tecnologías de la Información
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Auditoría Interna
Sección	Auditoría Interna
Área a reportar o dependencia	Auditoría Interna

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Aplicación del criterio experto para brindar asistencia a personal de mayor nivel, así como apoyo técnico a la Jefatura Inmediata ante la asesoría que se brinda al Consejo Directivo, Secretaría Ejecutiva y demás órganos internos de la Institución. La naturaleza del trabajo de este puesto está enmarcada dentro de aquellas labores que exigen la aplicación de la combinación de conocimientos tanto del área informática como administrativa, pues así lo demandan sus funciones.

Actividades principales
• Diseñar, planificar, organizar y ejecutar estudios técnicos preventivos y correctivos de los sistemas de información de la Institución.

• Fiscalizar y asesorar a la Administración en materia de control, riesgo y seguridad, durante el desarrollo (Ciclo de Vida de un Sistema), en la adquisición de sistemas de información comerciales y en el mantenimiento de los mismos.
• Preparar y comunicar informes, en coordinación con el Auditor Interno derivados de las evaluaciones efectuadas en el ámbito de su competencia.
• Fiscalizar lo concerniente al área de auditoría de tecnología de información, en la adquisición y utilización por parte de CONAPE, de nuevas tecnologías y enlaces de comunicación.
• Fiscalizar, asesorar y enviar recomendaciones con respecto a los nuevos proyectos informáticos, operativos y estratégicos Institucionales.
• Informar al Auditor Interno, de las situaciones que se presentan en el transcurso de las intervenciones y que por su trascendencia requieran de acciones y de una comunicación oportuna a la Administración Activa-
• Brindar asesoría en su área de especialidad a su superior inmediato y demás socios laborales de la Institución y atender reuniones, consultas verbales y escritas que le presente su superior inmediato, y demás socios laboraless de la Institución.
• Evaluar la necesidad y el desarrollo del proceso de contratación administrativa en la adquisición de hardware y de software.
• Determinar a través de investigación los métodos cualitativos y técnicos específicos para la obtención de información en diversos ambientes tecnológicos.
• Investigar sobre futuras tendencias en dispositivos de telecomunicaciones, tipos de enlace, seguridad de redes de comunicación remota, entre otros con el fin de fiscalizar los proyectos estratégicos de tecnología de información, en los que incurra la Institución.
• Investigar y documentar mediante boletas de observación, sobre el uso de técnicas de recolección de datos, para realizar diagnóstica para la toma de decisiones, mejorar procedimientos y métodos de trabajo, crear teorías o adaptar las existentes a las necesidades institucionales.
• Mantener actualizado su conocimiento y comprobar la correcta aplicación de estándares, leyes, normas, reglamentos, políticas, directrices y otras disposiciones aplicables, según su ámbito de acción.
• Preparar papeles de trabajo, sean impresos o magnéticos.
• Proponer mejoras en los métodos y procedimientos de trabajo de la Auditoría Interna.
• Colaborar en la planificación y desarrollo del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.
• Preparar el informe de labores anual.
• Impartir capacitación en el campo de la especialidad.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las				• Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos tomándolos como guía para la toma de decisiones, y responde a las demandas de los clientes

	necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				brindándoles satisfacción más allá de lo esperado. • Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales. • En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos. • Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas. • Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución. • Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones. • Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Orden y organización	Organizar eficazmente las actividades y responsabilidades asignadas o adquiridas con el objetivo de				• Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos y a los procedimientos establecidos. • Considera experiencias previas

	alcanzar una meta, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible. Incluye reunir información y esquematizarla dentro de reportes propios para la eficiente ejecución de su puesto.				para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función. • Establece prioridades y plazos, y aprovecha el tiempo disponible para mantener actualizada la información bajo su responsabilidad.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Modifica, con buen juicio, sus prioridades de trabajo ante situaciones no previstas o urgentes. • Acuerda con su líder objetivos claros y precisos, trabajando persistentemente hasta alcanzarlos. • Cumple con los compromisos que se establecen asumiendo responsabilidad personal por el logro de los objetivos institucionales.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Flexibilidad	Tener la capacidad de adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones, personas o grupos. Supone entender y valorar distintos puntos de vista, adaptando su propio enfoque a medida que las situaciones cambiantes surgen, con el fin de lograr objetivos determinados.				• Se adapta con versatilidad a distintos contextos, situaciones y personas. • Orienta su acción y la de su equipo de trabajo a adaptarse rápidamente a los cambios. • Tiene la capacidad para generar nuevas respuestas o adaptar soluciones conocidas frente a nuevas situaciones.
Inteligencia integradora	Tener la capacidad de buscar e identificar información relevante y/o compleja, posteriormente integrarla y organizarla en un cuerpo coherente de conocimientos, para				• Busca y analiza, de manera recurrente, información útil para la solución de problemas en el desempeño de su función. • Identifica conexiones o tendencias en la información o datos claves para la solución de los problemas o situaciones sobre la cual debe tomar

	identificar y programar las actividades requeridas para construir soluciones.				posición. • Busca la opinión de compañeros y otras personas para conocer sobre sus experiencias y diferentes puntos de vista, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.
Sentido de urgencia	Actuar sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, es "hacer lo que se necesita hacer" de forma inmediata. Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, cuando se percibe la necesidad de hacerlo para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.				• Establece un orden de prioridades atendiendo los casos por su impacto e importancia. • Da respuesta inmediata a situaciones complejas, a través de varias alternativas de actuación. • Hace lo que hay que hacer, incluso cuando no es tan evidente y se requiere de asertividad y determinación.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales. Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre: **Cultura organizacional:** • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora. **Normativa:** • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento. • Estándares, leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de auditoría de tecnología de información y de control interno. **Técnico-profesionales:** • Técnicas de recolección de evidencias. • Conocimiento básico sobre auditoría financiera, operativa y de tecnología de información. • Controles de seguridad física y lógica. • Contratación, selección y adquisición de software y hardware. • Herramientas de auditoría asistidas por computador (TAC's). • Idioma inglés • Conocimiento básico en la elaboración de papeles de trabajo y redacción de informes

	de auditoría. **Sistemas** • Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros. • Lenguajes y herramientas de programación, base de datos y redes que utiliza la Institución. • Teoría general de riesgos y controles generales aplicados a los sistemas de información, al desarrollo de sistemas y tecnología relacionada.

Responsabilidades
El nivel de responsabilidad señalado a la persona que ocupe el puesto se asocia directamente con la calidad profesional de las acciones que emprende, la ejecución ágil y oportuna de los trabajos y proyectos asignados dentro de los plazos establecidos. Debe brindar servicios de interpretación, consejo o ayudad para ser usados por otros al tomar decisiones. El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones. En el ejercicio de su labor, conoce información confidencial contenida en bases de datos o sistemas de información, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses institucionales

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
El desarrollo de estas tareas conlleva a que este profesional labore con juicio, independencia y creatividad en su accionar, para el cumplimiento de sus deberes, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable a su quehacer. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes técnicos profesionales de labores que presente, la calidad de su ejecución y la apreciación de los resultados obtenidos y el grado de cumplimiento de las metas y objetivos; además por la eficiencia y eficacia de los métodos empleados.
Supervisión ejercida

Sus labores son ejecutadas individualmente, por tanto, no supervisa personal. Sin embargo, podría corresponderle eventualmente la coordinación de personal de menor nivel o hacerse cargo de organizar y coordinar el trabajo de un equipo de mejora continua o para la ejecución de un proyecto específico o coyuntural por contratación de servicios externos.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones con superiores, compañeros de trabajo, proveedores, usuarios de los sistemas de información, las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.
Consecuencias del error
La consecuencia del error radica en que se podrían propiciar fallas o inducir a la administración a tomar decisiones equivocadas que signifiquen condiciones de riesgo, con pérdidas económicas, materiales, por lo que podría repercutir negativamente en el nivel de servicio y en una inadecuada imagen de la Auditoría Interna y de la Institución. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.
Condiciones de trabajo
Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten. El trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y consecuentemente deterioro de la salud física de los ocupantes de los puestos. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable, por lo cual está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en la especialidad de Informática. De preferencia poseer formación adicional en el campo financiero-contable.
Experiencia	Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir B1.

Jefes de Sección

2.5.23 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Tesorería

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe de Sección de Tesorería)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	30-619
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe de Sección de Tesorería
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Financiero
Sección	Tesorería
Área a reportar o dependencia	Financiero

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de tesorería, de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Economía, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales

• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área.
• Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución.
• Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos.
• Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución.
• Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE.
• Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado.
• Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo.
• Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros.
• Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción.
• Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución.
• Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento.
• Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades.
• Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos.
• Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas.
• Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad.
• Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y Consejo Directivo cuando así se requiera.
• Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.
• Realizar el ingreso y egreso del efectivo a la cuenta.
• Analizar si se requiere realizar un traspaso de fondos y de ser necesario procede a su trámite.

• Analizar si se requiere realizar una inversión y de ser necesario procede con su trámite. • Recopilar la información diaria de ingresos, egresos e inversiones ejecutadas. • Registrar los movimientos diarios del Sistema Contable. • Realizar el reporte mensual de inversiones y lo traslada a Contabilidad, Auditoria y Departamento Financiero.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las metas con excelencia profesional.				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos. • Consigue los objetivos acordados haciendo un seguimiento adecuado

					de los mismos y estableciendo acciones correctivas cuando son necesarias.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Amplio conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia. **Sistemas** • Herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida

Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración, Administración Bancaria, Administración de Empresas Financieras y Bancaria, Administración de Negocios, Administración con énfasis en contabilidad, Administración en Finanzas, Administración Financiera, Administración y Gerencia de Empresa**s.**
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.24 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Programación y Evaluación

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe Sección de Programación y Evaluación)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	30-619
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe Sección de Programación y Evaluación
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Programación y Evaluación
Área a reportar o dependencia	Planificación

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de programación y presupuesto, y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, , Economía, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales

• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área.
• Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución.
• Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos.
• Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución.
• Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE.
• Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado.
• Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo.
• Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros.
• Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción.
• Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución.
• Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento.
• Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades.
• Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos.
• Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas.
• Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad.
• Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y Consejo Directivo cuando así se requiera.
• Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética,

	integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Planea a corto y mediano plazo, teniendo en cuenta los recursos que necesita, sabiendo utilizar herramientas de planificación. • Hace seguimiento de sus objetivos y actividades, y los corrige si es necesario, en el corto y mediano plazo. • Establece prioridades, hitos de control y fechas de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las metas con excelencia profesional.				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos. • Consigue los objetivos acordados haciendo un seguimiento adecuado de los mismos y estableciendo acciones correctivas cuando son necesarias.
Competencias técnicas					

Áreas de Conocimientos	**Normativa:** • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Amplio conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia. **Sistemas** • Herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción

Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración, Administración de Empresas Financieras y Bancaria, Administración de Negocios, Administración en Finanzas, Administración pública y Economía.

Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.25 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Administrativa

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe Sección Administrativa)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe Sección Administrativa
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Financiero
Sección	Administrativo
Área a reportar o dependencia	Financiero

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se

					sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

	perseverancia, tenacidad y determinación.				
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

	metas con excelencia profesional.				• Consigue los objetivos acordados haciendo un seguimiento adecuado de los mismos y estableciendo acciones correctivas cuando son necesarias.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa**: • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales**: • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.
Responsabilidades como integrante del Comité de Continuidad de Negocio • Mantener un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio actualizado. • Asegurar que todas las áreas del negocio desarrollen sus Planes de Continuidad de Negocio (Plan de Continuidad de Negocio, Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Comunicaciones, Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias) y los procedimientos que involucren • Asegurar que los recursos necesarios en caso de una emergencia estén disponibles • Asegurar que todos los planes de Continuidad de Negocio se interrelacionen entre sí y se mantengan actualizados • Monitorear y evaluar los eventos que puedan causar interrupción en la continuidad del negocio de CONAPE

• Asegurar la distribución, conocimiento y ejercicios de los Planes de Continuidad de Negocio • Asegurar la capacitación de los diferentes socios laborales.
Responsabilidades del Equipo de Administración de Crisis Al momento de presentarse una situación de crisis, las responsabilidades del Comité serán: • Mantener la gobernabilidad de la institución. • Monitorear la activación de los Planes de Continuidad de Negocio. • Recibir información del evento. • Identificar las áreas y procesos afectados. • Declarar el desastre. • Solicitar los informes en el momento del desastre con el objetivo de evaluar y tomar acciones. • Designación de vocero suplente, si es necesario. • Administrar los recursos financieros. • Decidir el nivel aceptable de servicio alcanzado para iniciar con la fase de reanudación**.**
Roles y Perfiles Las responsabilidades asociadas a este rol son las siguientes: • Coordinación con las diferentes áreas de negocio para asegurar la permanente actualización de los Planes de Continuidad de Negocio. • Responsable de la comunicación de los Planes de Continuidad de Negocio a quienes corresponda. • Comunicar las acciones tomadas por el Comité de Continuidad del Negocio. • Coordinar las labores a realizar por parte de los equipos de continuidad y recuperación. • Coordinar con las instituciones públicas de apoyo.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración Pública, Administración de Empresas, Financiera y/o Bancaria
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.26 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Cobro

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe Sección de Cobro)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe Sección de Cobro
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Financiero
Sección	Cobro
Área a reportar o dependencia	Financiero

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE. • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo. • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto. • Elaborar e implementar el Plan Anual de Recuperación de Préstamos. • Desarrollar actividades relacionadas con la Gestión de Cobro. • Controlar y dar seguimiento a la ejecución del Plan de recuperación de préstamos y las estrategias de recuperación de préstamos. • Elaborar el Informe Anual del Plan de Recuperación de Préstamos.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se

					sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

	perseverancia, tenacidad y determinación.				
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las metas con excelencia profesional.				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos. • Consigue los objetivos acordados

					haciendo un seguimiento adecuado de los mismos y estableciendo acciones correctivas cuando son necesarias.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa**: • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales**: • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración, Administración Bancaria, Administración de Empresas Financieras y Bancaria, Administración de Negocios, Administración con énfasis en contabilidad, Administración en Finanzas, Administración Financiera y Administración y Gerencia de Empresas
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.27 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Contabilidad

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe Sección de Contabilidad)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe Sección de Contabilidad
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Financiero
Sección	Contabilidad
Área a reportar o dependencia	Financiero

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. •Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. •Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las metas con excelencia profesional.				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos. • Consigue los objetivos acordados haciendo un seguimiento adecuado de los mismos y estableciendo

					acciones correctivas cuando son necesarias.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa**: • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales**: • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Contabilidad, Contaduría pública, Contabilidad y Finanzas
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.28 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Desembolso

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe Sección de Desembolsos)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe Sección de Desembolsos
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Crédito
Sección	Desembolsos
Área a reportar o dependencia	Crédito

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE. • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo. • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Busca y propone alternativas novedosas y originales para solucionar los problemas, y explora las posibilidades de todas ellas, siendo el resultado de alta importancia para la institución. • Propone permanentemente formas más prácticas y eficientes de hacer las cosas, redefiniendo los procesos e incluyendo mejoras de gran impacto para la institución. • Se toma el tiempo necesario para promover y estimular a los demás a desarrollar enfoques innovadores y propuestas creativas
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Planea a corto y mediano plazo, teniendo en cuenta los recursos que necesita, sabiendo utilizar herramientas de planificación. • Hace seguimiento de sus objetivos y actividades, y los corrige si es necesario, en el corto y mediano plazo. • Establece prioridades, hitos de control y fechas de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa**: • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales**: • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración de empresas, Administración de Negocios, Administración Financiera, Administración pública
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.29 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección de Informática

Puesto: Profesional Jefe de Informática 3 (Jefe Sección de Informática)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Informática 3
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe Sección Informática
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Informática
Área a reportar o dependencia	Planificación

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laboreles, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Busca y propone alternativas novedosas y originales para solucionar los problemas, y explora las posibilidades de todas ellas, siendo el resultado de alta importancia para la institución. • Propone permanentemente formas más prácticas y eficientes de hacer las cosas, redefiniendo los procesos e incluyendo mejoras de gran impacto para la institución. • Se toma el tiempo necesario para promover y estimular a los demás a desarrollar enfoques innovadores y propuestas creativas
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las metas con excelencia profesional.				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos. • Consigue los objetivos acordados haciendo un seguimiento adecuado de los mismos y estableciendo

					acciones correctivas cuando son necesarias

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa**: • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales**: • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.
Responsabilidades como integrante del Comité de Continuidad de Negocio • Mantener un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio actualizado. • Asegurar que todas las áreas del negocio desarrollen sus Planes de Continuidad de Negocio (Plan de Continuidad de Negocio, Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Comunicaciones, Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias) y los procedimientos que involucren • Asegurar que los recursos necesarios en caso de una emergencia estén disponibles • Asegurar que todos los planes de Continuidad de Negocio se interrelacionen entre sí y se mantengan actualizados • Monitorear y evaluar los eventos que puedan causar interrupción en la continuidad del negocio de CONAPE • Asegurar la distribución, conocimiento y ejercicios de los Planes de Continuidad de Negocio • Asegurar la capacitación de los diferentes socios laborales.

Responsabilidades del Equipo de Administración de Crisis Al momento de presentarse una situación de crisis, las responsabilidades del Comité serán: • Mantener la gobernabilidad de la institución. • Monitorear la activación de los Planes de Continuidad de Negocio. • Recibir información del evento. • Identificar las áreas y procesos afectados. • Declarar el desastre. • Solicitar los informes en el momento del desastre con el objetivo de evaluar y tomar acciones. • Designación de vocero suplente, si es necesario. • Administrar los recursos financieros. • Decidir el nivel aceptable de servicio alcanzado para iniciar con la fase de reanudación**.**
Roles y Perfiles Las responsabilidades asociadas a este rol son las siguientes: • Coordinación con las diferentes áreas de negocio para asegurar la permanente actualización de los Planes de Continuidad de Negocio. • Responsable de la comunicación de los Planes de Continuidad de Negocio a quienes corresponda. • Comunicar las acciones tomadas por el Comité de Continuidad del Negocio. • Coordinar las labores a realizar por parte de los equipos de continuidad y recuperación. • Coordinar con las instituciones públicas de apoyo.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Ingeniería en Informática con énfasis en: Administración Sistemas de Información Gestión de Recursos Tecnológicos Redes y Sistemas Telemáticos

	Gerencia Informática Gestión de Proyectos Informáticos
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.30 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Gestión de Crédito

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe de Sección Gestión de Crédito)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe de Sección Gestión de Crédito
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Crédito
Sección	Gestión de Crédito
Área a reportar o dependencia	Crédito

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE. • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo. • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales

Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando perseverancia, tenacidad y determinación.				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso

Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Busca y propone alternativas novedosas y originales para solucionar los problemas, y explora las posibilidades de todas ellas, siendo el resultado de alta importancia para la institución. • Propone permanentemente formas más prácticas y eficientes de hacer las cosas, redefiniendo los procesos e incluyendo mejoras de gran impacto para la institución. • Se toma el tiempo necesario para promover y estimular a los demás a desarrollar enfoques innovadores y propuestas creativas
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Planea a corto y mediano plazo, teniendo en cuenta los recursos que necesita, sabiendo utilizar herramientas de planificación. • Hace seguimiento de sus objetivos y actividades, y los corrige si es necesario, en el corto y mediano plazo. • Establece prioridades, hitos de control y fechas de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa**: • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales**: • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable de proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos
El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Requisitos

Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración de empresas, Administración de Negocios, Administración Financiera, Administración pública
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.5.31 Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. De E.) – Jefe de Sección Gestión de Talento Humano

Puesto: Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.) (Jefe de Sección Gestión de Talento Humano)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	31-653
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Profesional Jefe de Servicio Civil 3 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe de Sección Gestión de Talento Humano
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Gestión de Talento Humano
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución. • Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE. • Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado. • Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laborales miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo. • Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros. • Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción. • Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución. • Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento. • Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades. • Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos. • Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas. • Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad. • Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y

Consejo Directivo cuando así se requiera. • Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto. • Desarrollar estrategias de identidad CONAPE. • Desarrollar estrategias para la Administración del Talento Humano. • Gestionar el Talento Humano de acuerdo con alguna necesidad identificada. • Gestionar servicios relacionados con el Talento Humano. • Realizar el Informe de Cumplimiento de Gestión para la rendición de cuentas y lo envías al equipo gerencial.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se

					sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal.
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones de responsabilidad que más tarde reafirma en sus socios laborales. • Adopta diferentes estilos de dirección en función del nivel de madurez de las personas a las que dirige. • Hace circular la comunicación institucional necesaria, a fin de mantener informadas a las personas de su equipo.
Orientación a resultados	Lograr consistentemente resultados que crean valor alineados con la estrategia de la institución, y tomar acción rápida y decisiva ante situaciones inesperadas demostrando				• Establece metas claras y medibles para sí mismo y para los demás. • Administra tiempos y actividades de forma clara en su equipo de trabajo. • Supervisa frecuentemente sus objetivos, adecuando sus prioridades y asignando tiempos que permitan garantizar un resultado exitoso.

	perseverancia, tenacidad y determinación.				
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definimiento las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Planea a corto y mediano plazo, teniendo en cuenta los recursos que necesita, sabiendo utilizar herramientas de planificación. • Hace seguimiento de sus objetivos y actividades, y los corrige si es necesario, en el corto y mediano plazo. • Establece prioridades, hitos de control y fechas de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza un análisis detallado e identifica las causas de los problemas para poder diseñar estrategias de resolución. • Desarrolla enfoques complejos y no existentes previamente para resolver los problemas que encuentra. • Anticipa problemas potenciales, resolviendo dificultades no evidentes, desarrollando soluciones innovadoras.
Visión táctica	Orientar a los socios laborales a su cargo, hacia la consecución de los objetivos previstos, mediante acciones alineadas con los mismos, asegurando el cumplimiento de las				• Guía a sus socios laborales en el cumplimiento de sus funciones, modificando la forma de hacer las cosas, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución. • Supervisa a las personas de su equipo de trabajo con base en sus resultados y les proporciona orientación para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

	metas con excelencia profesional.				• Consigue los objetivos acordados haciendo un seguimiento adecuado de los mismos y estableciendo acciones correctivas cuando son necesarias.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento de todas las áreas de negocio de la Institución. **Normativa:** • Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Conocer técnicas de motivación, empoderamiento, mejora continua, calidad integral. • Amplio dominio de la técnica profesional de su área de competencia • Conocimiento en técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.

Responsabilidades
Velar porque los procesos, objetivos y metas institucionales se logren alcanzar mediante una administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y monetarios, de conformidad con los planes de acción establecidos; además, debe vigilar la óptima utilización, cambios y ajustes en los sistemas de información automatizados. La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen este tipo de puestos la aplicación de los principios, técnicas y directrices correspondientes al área de actividad, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas y estimular la participación de los miembros del equipo en la resolución de problemas complejos, relativos al área de su competencia.

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con independencia siguiendo lineamientos de política administrativa, instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares, y otros oficios derivados de la normativa vigente aplicable a su área de actividad.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los servicios producidos evidenciada por su capacidad para dirigir y supervisar el personal subalterno y la calidad de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar, las actividades desde una perspectiva profesional, de uno o varios equipos de trabajo, constituidos para atender actividades rutinarias o de un proyecto específico o coyuntural, por lo que la supervisión es inherente a su acción.
Relaciones de trabajo
La actividad origina relaciones constantes con clientela interna o externa, razón por la cual debe propiciar métodos para que sean atendidos con sabiduría, esmero y dedicación. Le corresponde impulsar y diseñar estrategias para mejorar la atención de los clientes. Rutinariamente se relaciona con los superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas y privadas y público en general; ocasionalmente se relaciona con funcionarios de organismos internacionales, todas las cuales han de ser atendidas con tacto y discreción.
Consecuencias del error
Dado que a este tipo de puesto le corresponde tomar decisiones y asesorar a socios laborales y niveles superiores, sus decisiones, omisiones o errores inducen a consecuencias de gran magnitud en la administración de los recursos monetarios, deterioro del ambiente laboral y de la imagen institucional, pérdida de la eficiencia y eficacia y atraso en los procesos productivos.
Por equipo y materiales
Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.
Condiciones de trabajo
La coordinación de acciones y esfuerzos colectivos propicia niveles de tensión propios de una persona que organiza y dirige el trabajo de sus socios laborales. En virtud de que es responsable del proceso global de producción, le puede corresponder trabajar jornadas extraordinarias, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos. Por su naturaleza del trabajo, las labores deben ser desempeñadas en un ambiente con las condiciones físicas optimas de equipo, mobiliario y materiales.
Requerimientos específicos

El ocupante de este puesto debe conocer técnicas de liderazgo, motivación, apoderamiento, mejora continua, calidad integral; la legislación que rige los diferentes regímenes; tener conocimientos de herramientas de usuario final y de los programas aplicables al área de su actividad.
Debe poseer, las siguientes habilidades, destrezas y características especiales:
• Emitir instrucciones
• Compilar información
• Emitir instrucciones
• Tomar la iniciativa
• Manejar grupos
• Modificar políticas y/o procedimientos
• Planificar tareas
• Supervisar

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Administración de Recursos Humanos, Gerencia de Recursos Humanos. Gestión del Talento Humano.
Experiencia	Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con su área de actividad y tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.6. Estrato Gerencial

2.6.1 Gerente de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Jefes de Departamento Crédito

Puesto: Gerente de Servicio Civil 2 (G. de E) (Jefe de Departamento de Crédito)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	35-737
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Gerente de Servicio Civil 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe de Departamento de Crédito
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Crédito
Sección	Crédito
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, integración, dirección, organización y evaluación de los planes, programas y proyectos que aprueba la Secretaría Ejecutiva y el Consejo Directivo y se ejecutan por medio de los procesos programáticos, presupuestarios, informáticos, crediticios, financieros, logísticos de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos establecidos en la materia, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas profesionales aplicables, que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planear, organizar y evaluar el diseño de los programas institucionales y el conjunto de procesos que se ejecutan en el ámbito de un Departamento de CONAPE • Coordinar, integrar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en los programas institucionales y los respectivos procesos que se ejecutan en el Departamento. • Diseñar y proponer las políticas y estrategias institucionales de corto, mediano y largo plazo y las tácticas para su instrumentación congruentes con los procesos de cambio tecnológico y de mejora continua, que lleva a cabo la organización. • Dirigir los proyectos de mejora continua, mediante el apoyo, el sustento teórico y normativo a los respectivos procesos. • Apoyar y promover las iniciativas de reinvención de los procesos, la adopción de tecnología moderna. • Comunicar y velar porque se cumplan las políticas, normas y procedimientos establecidos, tanto dentro de la programación y como en los procesos técnicos y administrativos. • Formular, revisar y estudiar informes sobre diferentes asuntos que se tramitan en su ámbito de competencia y resolver lo que corresponda en cada caso, autorizar y aprobar con su firma documentos diversos y todos aquellos movimientos que por disposiciones legales o administrativas así lo requieran. • Asegurar la utilización racional de los recursos asignados y el cumplimiento de los programas de trabajo. • Controlar, asegurar y mantener una calidad óptima en los servicios que brinda CONAPE. • Coordinar la gestión con la administración superior de CONAPE, organismos nacionales e internacionales, instituciones públicas y privadas, según corresponda. • Determinar, prever y gestionar, con base en los informes de sus socios laborales en lo concerniente a presupuesto, personal, tecnología y materiales de su departamento. • Preparar los informes técnicos de actividades profesionales, que por su naturaleza le son encargados. • Atender y resolver consultas verbales y escritas, que le presentan sus superiores, funcionarios públicos, clientes y otras instancias, relativas a las actividades que se atienden en la Institución. • Representar y sustituir al Secretario Ejecutivo ante el Consejo Directivo y en organismos nacionales e Internacionales. • Gestionar necesidad de servicio a través de la plataforma. • Solicitar a la Gestoría de Procesos acciones correctivas, preventivas y/o de fortalecimiento. • Enviar al Equipo Gerencial informe de Plan Táctico de Gestión de Crédito.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en

	necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	

Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones en sus socios laborales, otorgando la autoridad necesaria para ello. • Construye un ambiente de confianza que facilite la colaboración y promueva el cumplimiento de metas comunes por parte de su equipo de trabajo. • Mantiene permanentemente, con las personas de su equipo de trabajo, una comunicación fluida y comparte con ellas la información relevante para el logro de los objetivos, con base en los intereses estratégicos de la institución
Visión estratégica	Visualizar el futuro hacia donde la institución pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y anticipando los hechos dentro de un enfoque social.				• Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades del mercado. • Establece mecanismos de información periódica sobre la marcha de la institución, en el entorno, para la toma de decisiones. • Aporta soluciones a los problemas que se plantean en el ámbito de su responsabilidad, en línea con la orientación estratégica
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos.

Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento general de la institución con énfasis en los procesos de su departamento, considerando los actores internos y externos vinculados al quehacer dentro de la normativa que rige a sus procesos. **Normativa:** • Conocer la normativa administrativa y laboral vigentes. • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Amplio dominio de las técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas**

	• Conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de actividad institucional. • Conocimientos de procesamiento distribuido y bases de datos

Responsabilidades
Es responsable de mantener un alto grado de colaboración, superación y entusiasmo entre el personal que labora a su cargo y conducir los esfuerzos hacia el cumplimiento exitoso de los objetivos y metas programáticas. Asimismo, las responsabilidades incluyen el desarrollo eficiente, preciso y oportuno de las diferentes actividades que se realizan, con apego a los procedimientos, disposiciones reglamentarias y legales vigentes. Le corresponde controlar el aprovechamiento racional del equipo, los recursos tecnológicos, financieros y materiales asignados al departamento. Así como el desarrollo de visiones compartidas en el personal existente. Por la índole del cargo, conoce y maneja información confidencial que debe tratar con prudencia y oportunidad.
Responsabilidades como integrantes del Comité de Continuidad de Negocio • Mantener un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio actualizado. • Asegurar que todas las áreas del negocio desarrollen sus Planes de Continuidad de Negocio (Plan de Continuidad de Negocio, Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Comunicaciones, Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias) y los procedimientos que involucren. • Asegurar que los recursos necesarios en caso de una emergencia estén disponibles. • Asegurar que todos los planes de Continuidad de Negocio se interrelacionen entre sí y se mantengan actualizados • Monitorear y evaluar los eventos que puedan causar interrupción en la continuidad del negocio de CONAPE • Asegurar la distribución, conocimiento y ejercicios de los Planes de Continuidad de Negocio • Asegurar la capacitación de los diferentes socios laborales.
Responsabilidades del Equipo de Administración de Crisis Al momento de presentarse una situación de crisis, las responsabilidades del Comité serán: • Mantener la gobernabilidad de la institución. • Monitorear la activación de los Planes de Continuidad de Negocio. • Recibir información del evento. • Identificar las áreas y procesos afectados. • Declarar el desastre. • Solicitar los informes en el momento del desastre con el objetivo de evaluar y tomar acciones. • Designación de vocero suplente, si es necesario. • Administrar los recursos financieros. • Decidir el nivel aceptable de servicio alcanzado para iniciar con la fase de reanudación.
Responsabilidades como Jefe de Departamento en los diversos comités o comisiones que conforman la institución:

En el Comité de Cobro:

El Comité de Cobro podrá sesionar con sólo dos de sus miembros, cuando alguno de ellos se encuentre ausente. En ausencia del Secretario Ejecutivo, el Comité será presidido por el Jefe del Departamento Financiero. Y según el artículo 12 de Reglamento Comité de Cobro Las funciones del Jefe(a) del Departamento Financiero en el Comité de Cobro serán:

a. Asistir a las sesiones cuando se le convoque.

b. Ejecutar y velar por el cumplimiento de los acuerdos que le competen.

c. Firmar conjuntamente con los miembros presentes en la sesión, la respectiva acta de la sesión.

d. Participar del análisis, discusión y aprobación de los asuntos que se sometan a conocimiento del Comité.

e. Sustituir en las sesiones del Comité de Cobro al Secretario Ejecutivo, cuando este se encuentre ausente.

En la Comisión de Finanzas:

Miembro de la Comisión de Finanzas, según artículo 2, del respectivo reglamento.

En el Comité de Crédito :

Aprobar o denegar de las solicitudes de préstamos y de casos especiales, según artículo 2, inciso 3 del **Reglamento de Implementación de la Ley No. 9618 Ley "REFORMA A VARIOS ARTÍCULOS DE LA LEY N. º 6041, LEY DE CREACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA LA EDUCACIÓN Y REFORMA AL ARTÍCULO 16 DE LA LEY N.°8131, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LA REPÚBLICA Y PRESUPUESTOS PÚBLICOS" publicada en el Alcance 56 del 14 de marzo de 2019**

Roles y Perfiles

Las responsabilidades asociadas a este rol son las siguientes:

- Coordinación con las diferentes áreas de negocio para asegurar la permanente actualización de los Planes de Continuidad de Negocio
- Responsable de la comunicación de los Planes de Continuidad de Negocio a quienes corresponda
- Comunicar las acciones tomadas por el Comité de Continuidad del Negocio
- Coordinar las labores a realizar por parte de los equipos de continuidad y recuperación

Coordinar con las instituciones públicas de apoyo

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia profesional, atendiendo las políticas del sector, las normas, la legislación y las directrices aplicables al área de actividad del Departamento. Requiere de juicio profesional experto para interpretar y manejar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades. Se le evalúa por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a la actividad, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar, dirigir e integrar al personal y la motivación que logra de éste para una óptima ejecución del trabajo, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde coordinar, organizar, dirigir y supervisar el trabajo que realizan sus socios laborales inmediatos, por lo que debe velar el cumplimiento de los programas de trabajo, la mejora continua y la evaluación de los resultados, a fin de mantener la calidad y la eficiencia de los procesos que se realizan en esa dependencia.
Relaciones de trabajo
La naturaleza del trabajo demanda el establecimiento de relaciones en el orden interno con el Consejo Directivo, la Secretaría Ejecutiva, con sus socios laborales directos, los miembros de los equipos de trabajo, comisiones, comités y otras unidades administrativas de la Institución. En el ámbito externo, se relacionan con los representantes de los organismos nacionales e internacionales con objetivos afines o compartidos con CONAPE, y con personeros de instituciones públicas, empresas privadas y clientes.
Consecuencias del error
La comisión de errores y omisiones podrían generar múltiples pérdidas, daños o atrasos de máxima consideración y consecuentemente el deterioro en la imagen y el prestigio institucional, razón por la cual debe promover visiones integrales de calidad en los equipos de trabajo.
Por equipo y materiales Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
El trabajo se desarrolla en una oficina acondicionada, con los equipos, el mobiliario y los materiales adecuados para el ejercicio de las funciones asignadas. Las características del cargo lo excluyen de la jornada ordinaria. En razón del cumplimiento de los deberes del puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país.
Requerimientos específicos
Conocer la normativa administrativa y laboral vigente; conocimiento de la organización y funciones de CONAPE; conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de actividad institucional; conocimientos del idioma inglés. Debe poseer gran destreza para estimular a los socios laborales hacia actuaciones que les permitan

poner a prueba las ideas y asumir las responsabilidades de sus decisiones. · Planificar tareas · Supervisar · Modificar políticas y/o procedimientos · Solucionar problemas · Manejar grupos · Emitir instrucciones

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado, preferiblemente con nivel de Maestría en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** Carrera del área de Ciencias Económicas, excepto los siguientes énfasis: Recursos Humanos, Administración de Aduanas, Emprendedurismo, Creación de Empresas, Gestión Organizacional, Negocios Internacionales, Promoción y Ventas, Mercadeo, Gerencia de Operaciones, Ventas, Empresas Turísticas y Comercio internacional
Experiencia	Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos cinco años debe haber supervisado personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.6.2 Gerente de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Jefe de Departamento Financiero

Puesto: Gerente de Servicio Civil 2 (Jefe del Departamento Financiero)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	35-737
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Gerente de Servicio Civil 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe de Departamento Financiero
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Financiero
Sección	Financiero
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, integración, dirección, organización y evaluación de los planes, programas y proyectos que aprueba la Secretaría Ejecutiva y el Consejo Directivo y se ejecutan por medio de los procesos programáticos, presupuestarios, informáticos, crediticios, financieros, logísticos de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos establecidos en la materia, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas profesionales aplicables, que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales
• Planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos productivos en la respectiva área. • Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las investigaciones del área de su competencia, utilizando los principios teóricos y métodos de la respectiva profesión, para cumplir con los fines de la institución. • Evaluar y retroalimentar los procesos del área de su competencia en términos de objetivos y metas, así como la eficiente metodología en el aprovechamiento de los recursos. • Participar en la formulación, dirección, coordinación y supervisión de las estrategias, tácticas, políticas y reglamentos de la institución.

• Dirigir, supervisar y participar activamente en el diseño, construcción, adopción e instauración de procesos de producción y de información gerencial y realizar evaluaciones sobre el impacto de los programas que ofrece CONAPE.
• Diseñar, promover, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las alianzas estratégicas de carácter público y privado.
• Promover a nivel institucional actividades tendentes a estimular y desarrollar el crecimiento personal y el potencial humano de los socios laboreles miembros de los diversos equipos de trabajo, así como desarrollar la visión compartida y el conocimiento de los principios y prácticas de los métodos de apoderamiento y trabajo en equipo.
• Organizar, capacitar, supervisar y evaluar a los socios laborales, y grupos de trabajo, para que se establezcan las medidas de orden, calidad, y control, así como el uso creativo y racional del conocimiento, de los recursos tecnológicos, materiales y financieros.
• Asesorar a instancias superiores en la óptima asignación de los recursos que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales en su respectivo campo de acción.
• Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo de la Institución.
• Organizar y capacitar al personal involucrado en el desarrollo de los proyectos e investigaciones para aumentar la capacidad productiva y el valor agregado de los productos y de los servicios en cada una de las etapas del proceso, así como la revisión de los hitos de calidad, los métodos de trabajo, las normas, leyes y procedimientos, siguiendo las técnicas de mejora continua y calidad integral, preparando charlas, seminarios y el material didáctico y diseñando las estrategias para evaluar el impacto del entrenamiento.
• Representar a la Institución en reuniones, seminarios y eventos similares, coordinando posteriormente con otros socios laborales de la Institución y con organismos públicos y privados, las acciones resultantes de esas actividades.
• Atender y resolver asuntos especiales y consultas de índole profesional en el área de su competencia, provenientes de clientes internos y externos.
• Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas.
• Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan organismos públicos y privados, sus superiores, compañeros, clientes y funcionarios públicos, público en general y brindar asesoría en materia de su especialidad.
• Elaborar informes técnicos y participar en la preparación y revisión de proyectos, normas, procedimientos, notas y otros documentos que surgen como consecuencia de la actividad que realiza y exponerlos ante los superiores y Consejo Directivo cuando así se requiera.
• Realizar las labores administrativas que se derivan de su función y otras actividades propias del puesto.
• Elaborar y modificar el Plan de Gestión Financiera.
• Realizar los procesos de gestión financiera con base en los lineamientos.
• Elaborar el flujo de caja institucional.
• Solicitar el desarrollo convenios para fondos de cooperación.
• Solicitar a la Gestoría de Procesos acciones correctivas, preventivas y/o fortalecimiento.
• Enviar a Planificación la matriz de tablero de control con el avance respectivo para que consolide y gestione el control gerencial.
• Realizar el Informe de cumplimiento de gestión para rendición de cuentas y lo envía al equipo gerencial.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución.

	institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones en sus socios laborales, otorgando la autoridad necesaria para ello. • Construye un ambiente de confianza que facilite la colaboración y promueva el cumplimiento de metas comunes por parte de su equipo de trabajo. • Mantiene permanentemente, con las personas de su equipo de trabajo, una comunicación fluida y comparte con ellas la información relevante para el logro de los objetivos, con base en los intereses estratégicos de la institución
Visión estratégica	Visualizar el futuro hacia donde la institución pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y				• Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades del mercado. • Establece mecanismos de información periódica sobre la marcha de la institución, en el

	anticipando los hechos dentro de un enfoque social.				entorno, para la toma de decisiones. • Aporta soluciones a los problemas que se plantean en el ámbito de su responsabilidad, en línea con la orientación estratégica
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos.
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los

					tiempos previstos para su ejecución
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento general de la institución con énfasis en los procesos de su departamento, considerando los actores internos y externos vinculados al quehacer dentro de la normativa que rige a sus procesos. **Normativa:** • Conocer la normativa administrativa y laboral vigentes. • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Amplio dominio de las técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de actividad institucional. • Conocimientos de procesamiento distribuido y bases de datos				

Responsabilidades

Es responsable de mantener un alto grado de colaboración, superación y entusiasmo entre el personal que labora a su cargo y conducir los esfuerzos hacia el cumplimiento exitoso de los objetivos y metas programáticas. Asimismo, las responsabilidades incluyen el desarrollo eficiente, preciso y oportuno de las diferentes actividades que se realizan, con apego a los procedimientos, disposiciones reglamentarias y legales vigentes. Le corresponde controlar el aprovechamiento racional del equipo, los recursos tecnológicos, financieros y materiales asignados al departamento. Así como el desarrollo de visiones compartidas en el personal existente. Por la índole del cargo, conoce y maneja información confidencial que debe tratar con prudencia y oportunidad.

Responsabilidades como integrantes del Comité de Continuidad de Negocio

- Mantener un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio actualizado.
- Asegurar que todas las áreas del negocio desarrollen sus Planes de Continuidad de Negocio (Plan de Continuidad de Negocio, Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Comunicaciones, Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias) y los procedimientos que involucren.
- Asegurar que los recursos necesarios en caso de una emergencia estén disponibles.
- Asegurar que todos los planes de Continuidad de Negocio se interrelacionen entre sí y se mantengan actualizados
- Monitorear y evaluar los eventos que puedan causar interrupción en la continuidad del negocio de CONAPE
- Asegurar la distribución, conocimiento y ejercicios de los Planes de Continuidad de Negocio
- Asegurar la capacitación de los diferentes socios laborales

Responsabilidades del Equipo de Administración de Crisis

Al momento de presentarse una situación de crisis, las responsabilidades del Comité serán:

- Mantener la gobernabilidad de la institución.
- Monitorear la activación de los Planes de Continuidad de Negocio.
- Recibir información del evento.
- Identificar las áreas y procesos afectados.
- Declarar el desastre.
- Solicitar los informes en el momento del desastre con el objetivo de evaluar y tomar acciones.
- Designación de vocero suplente, si es necesario.
- Administrar los recursos financieros.
- Decidir el nivel aceptable de servicio alcanzado para iniciar con la fase de reanudación.

Responsabilidades como Jefe de Departamento en los diversos comités o comisiones que conforman la institución:

En el Comité de Cobro:

El Comité de Cobro podrá sesionar con sólo dos de sus miembros, cuando alguno de ellos se encuentre ausente. En ausencia del Secretario Ejecutivo, el Comité será presidido por el Jefe del Departamento Financiero. Y según el artículo 12 de Reglamento Comité de Cobro Las funciones del Jefe(a) del Departamento Financiero en el Comité de Cobro serán:

a. Asistir a las sesiones cuando se le convoque.

b. Ejecutar y velar por el cumplimiento de los acuerdos que le competen.

c. Firmar conjuntamente con los miembros presentes en la sesión, la respectiva acta de la sesión.

d. Participar del análisis, discusión y aprobación de los asuntos que se sometan a conocimiento del Comité.

e. Sustituir en las sesiones del Comité de Cobro al Secretario Ejecutivo, cuando este se encuentre ausente.

En la Comisión de Finanzas:

Secretario (a) dentro de la Comisión de Finanzas, según artículo 2, del respectivo reglamento.

En el Comité de Crédito :

Aprobar o denegar de las solicitudes de préstamos y de casos especiales, según artículo 2, inciso 3 del **Reglamento de Implementación de la Ley No. 9618 Ley "REFORMA A VARIOS ARTÍCULOS DE LA LEY N. º 6041, LEY DE CREACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA LA EDUCACIÓN Y REFORMA AL ARTÍCULO 16 DE LA LEY N.°8131, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LA REPÚBLICA Y PRESUPUESTOS PÚBLICOS" publicada en el Alcance 56 del 14 de marzo de 2019**

Roles y Perfiles

Las responsabilidades asociadas a este rol son las siguientes:

- Coordinación con las diferentes áreas de negocio para asegurar la permanente actualización de los Planes de Continuidad de Negocio
- Responsable de la comunicación de los Planes de Continuidad de Negocio a quienes corresponda
- Comunicar las acciones tomadas por el Comité de Continuidad del Negocio
- Coordinar las labores a realizar por parte de los equipos de continuidad y recuperación
- Coordinar con las instituciones públicas de apoyo

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia profesional, atendiendo las políticas del sector, las normas, la legislación y las directrices aplicables al área de actividad del Departamento. Requiere de juicio profesional experto para interpretar y manejar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades. Se le evalúa por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a la actividad, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar, dirigir e integrar al personal y la motivación que logra de éste para una óptima ejecución del trabajo, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida

Le corresponde coordinar, organizar, dirigir y supervisar el trabajo que realizan sus socios laborales inmediatos, por lo que debe velar el cumplimiento de los programas de trabajo, la mejora continua y la evaluación de los resultados, a fin de mantener la calidad y la eficiencia de los procesos que se realizan en esa dependencia.
Relaciones de trabajo
La naturaleza del trabajo demanda el establecimiento de relaciones en el orden interno con el Consejo Directivo, la Secretaría Ejecutiva, con sus socios laborales directos, los miembros de los equipos de trabajo, comisiones, comités y otras unidades administrativas de la Institución. En el ámbito externo, se relacionan con los representantes de los organismos nacionales e internacionales con objetivos afines o compartidos con CONAPE, y con personeros de instituciones públicas, empresas privadas y clientes.
Consecuencias del error
La comisión de errores y omisiones podrían generar múltiples pérdidas, daños o atrasos de máxima consideración y consecuentemente el deterioro en la imagen y el prestigio institucional, razón por la cual debe promover visiones integrales de calidad en los equipos de trabajo.
Por equipo y materiales
Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.
Condiciones de trabajo
El trabajo se desarrolla en una oficina acondicionada, con los equipos, el mobiliario y los materiales adecuados para el ejercicio de las funciones asignadas. Las características del cargo lo excluyen de la jornada ordinaria. En razón del cumplimiento de los deberes del puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país.
Requerimientos específicos
Conocer la normativa administrativa y laboral vigentes; conocimiento de la organización y funciones de CONAPE; conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de actividad institucional; conocimientos del idioma Inglés. Debe poseer gran destreza para estimular a los socios laborales hacia actuaciones que les permitan poner a prueba las ideas y asumir las responsabilidades de sus decisiones. · Planificar tareas · Supervisar · Modificar políticas y/o procedimientos · Solucionar problemas · Manejar grupos · Emitir instrucciones

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado, preferiblemente con nivel de Maestría en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** carrera del área de Ciencias Económicas, excepto los siguientes énfasis : Recursos Humanos, Administración de Aduanas, Emprendedurismo, Creación de Empresas, Gestión Organizacional, Negocios Internacionales, Promoción y Ventas, Mercadeo, Gerencia de Operaciones, Ventas, Empresas Turísticas y Comercio internacional
Experiencia	Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos cinco años debe haber supervisado personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.6.3 Gerente de Servicio Civil 2 (G. De E.) – Jefe de Departamento Planificación

Puesto: Gerente de Servicio Civil 2 (G. de E.) (Jefe de Departamento de Planificación)

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	35-737
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Gerente de Servicio Civil 2 (G. de E.)
Nombre del cargo en CONAPE	Jefe de Departamento de Planificación
Grupo ocupacional	Estrato profesional
Departamento	Planificación
Sección	Planificación
Área a reportar o dependencia	Secretaría Ejecutiva

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Planeación, integración, dirección, organización y evaluación de los planes, programas y proyectos que aprueba la Secretaría Ejecutiva y el Consejo Directivo y se ejecutan por medio de los procesos programáticos, presupuestarios, informáticos, crediticios, financieros, logísticos de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos establecidos en la materia, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas profesionales aplicables, que faculten para la realización de dichas actividades.

Actividades principales

• Planear, organizar y evaluar el diseño de los programas institucionales y el conjunto de procesos que se ejecutan en el ámbito de un Departamento de CONAPE.
• Coordinar, integrar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en los programas institucionales y los respectivos procesos que se ejecutan en el Departamento.
• Diseñar y proponer las políticas y estrategias institucionales de corto, mediano y largo plazo y las tácticas para su instrumentación congruentes con los procesos de cambio tecnológico y de mejora continua, que lleva a cabo la organización.
• Dirigir los proyectos de mejora continua, mediante el apoyo, el sustento teórico y normativo a los respectivos procesos.
• Apoyar y promover las iniciativas de reinvención de los procesos, la adopción de tecnología moderna.
• Comunicar y velar porque se cumplan las políticas, normas y procedimientos establecidos, tanto dentro de la programación y como en los procesos técnicos y administrativos.
• Formular, revisar y estudiar informes sobre diferentes asuntos que se tramitan en su ámbito de competencia y resolver lo que corresponda en cada caso, autorizar y aprobar con su firma documentos diversos y todos aquellos movimientos que por disposiciones legales o administrativas así lo requieran.
• Asegurar la utilización racional de los recursos asignados y el cumplimiento de los programas de trabajo.
• Controlar, asegurar y mantener una calidad óptima en los servicios que brinda CONAPE.
• Coordinar la gestión con la administración superior de CONAPE, organismos nacionales e internacionales, instituciones públicas y privadas, según corresponda.
• Determinar, prever y gestionar, con base en los informes de sus socios laborales, en lo concerniente a presupuesto, personal, tecnología y materiales de su departamento.
• Preparar los informes técnicos de actividades profesionales, que por su naturaleza le son encargados.
• Atender y resolver consultas verbales y escritas, que le presentan sus superiores, funcionarios públicos, clientes y otras instancias, relativas a las actividades que se atienden en la Institución.
• Representar y sustituir al Secretario Ejecutivo ante el Consejo Directivo y en organismos nacionales e Internacionales.
• Gestionar la elaboración del Plan Estratégico Institucional y/o Elaboración de Planes tácticos y/o Elaboración del Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional.
• Desarrollar o actualizar el mapa estratégico relacionando objetivos estratégicos, tácticos, operativos.
• Desarrollar o actualizar el mapa de relaciones entre indicadores de gestión y resultado de todos los objetivos institucionales (estratégicos, tácticos y operativos).
• Diseñar o actualizar los tableros de control que deben llevar las personas responsables para tomar decisiones y dar seguimiento a objetivos, metas e indicadores.
• Gestionar la elaboración u actualización de la agenda institucional.
• Ejecutar niveles de planificación y el presupuesto institucional.
• Gestionar el Desarrollo y Administración de Proyectos.
• Gestionar el Desarrollo de Convenios.
• Dar seguimiento al cumplimiento de la planificación institucional en todos sus niveles y de la ejecución presupuestaria por medio de los paneles de control.
• Realizar informes del POI y/o presupuesto institucional.
• Elaborar informe de balance general del PEI.
• Realizar informe de finalización del plan estratégico.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia

	promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones en sus socios laborales, otorgando la autoridad necesaria para ello. • Construye un ambiente de confianza que facilite la colaboración y promueva el cumplimiento de metas comunes por parte de su equipo de trabajo. • Mantiene permanentemente, con las personas de su equipo de trabajo, una comunicación fluida y comparte con ellas la información relevante para el logro de los objetivos, con base en los intereses estratégicos de la institución
Visión estratégica	Visualizar el futuro hacia donde la institución pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y anticipando los hechos dentro de un enfoque social.				• Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades del mercado. • Establece mecanismos de información periódica sobre la marcha de la institución, en el entorno, para la toma de decisiones. • Aporta soluciones a los problemas que se plantean en el ámbito de su responsabilidad, en línea con la orientación estratégica
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y respuestas con alternativas novedosas,				• Busca y propone alternativas novedosas y originales para solucionar los problemas, y explora las posibilidades de todas ellas,

	dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				siendo el resultado de alta importancia para la institución. • Propone permanentemente formas más prácticas y eficientes de hacer las cosas, redefiniendo los procesos e incluyendo mejoras de gran impacto para la institución. • Se toma el tiempo necesario para promover y estimular a los demás a desarrollar enfoques innovadores y propuestas creativas.
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas.
Competencias técnicas					
Áreas de Conocimientos	**Cultura organizacional:** • Conocimiento general de la institución con énfasis en los procesos de su				

	departamento, considerando los actores internos y externos vinculados al quehacer dentro de la normativa que rige a sus procesos. **Normativa:** • Conocer la normativa administrativa y laboral vigentes. • Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan el área de actividad. **Técnico-profesionales:** • Amplio dominio de las técnicas modernas de liderazgo y administración del potencial humano. **Sistemas** • Conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de actividad institucional. • Conocimientos de procesamiento distribuido y bases de datos

Responsabilidades
Es responsable de mantener un alto grado de colaboración, superación y entusiasmo entre el personal que labora a su cargo y conducir los esfuerzos hacia el cumplimiento exitoso de los objetivos y metas programáticas. Asimismo, las responsabilidades incluyen el desarrollo eficiente, preciso y oportuno de las diferentes actividades que se realizan, con apego a los procedimientos, disposiciones reglamentarias y legales vigentes. Le corresponde controlar el aprovechamiento racional del equipo, los recursos tecnológicos, financieros y materiales asignados al departamento. Así como el desarrollo de visiones compartidas en el personal existente. Por la índole del cargo, conoce y maneja información confidencial que debe tratar con prudencia y oportunidad.
Responsabilidades como integrantes del Comité de Continuidad de Negocio • Mantener un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio actualizado. • Asegurar que todas las áreas del negocio desarrollen sus Planes de Continuidad de Negocio (Plan de Continuidad de Negocio, Plan de Recuperación ante Desastres, Plan de Comunicaciones, Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias) y los procedimientos que involucren. • Asegurar que los recursos necesarios en caso de una emergencia estén disponibles. • Asegurar que todos los planes de Continuidad de Negocio se interrelacionen entre sí y se mantengan actualizados • Monitorear y evaluar los eventos que puedan causar interrupción en la continuidad del negocio de CONAPE • Asegurar la distribución, conocimiento y ejercicios de los Planes de Continuidad de Negocio • Asegurar la capacitación de los diferentes socios laborales.
Responsabilidades del Equipo de Administración de Crisis Al momento de presentarse una situación de crisis, las responsabilidades del Comité serán:

- Mantener la gobernabilidad de la institución.
- Monitorear la activación de los Planes de Continuidad de Negocio.
- Recibir información del evento.
- Identificar las áreas y procesos afectados.
- Declarar el desastre.
- Solicitar los informes en el momento del desastre con el objetivo de evaluar y tomar acciones.
- Designación de vocero suplente, si es necesario.
- Administrar los recursos financieros.
- Decidir el nivel aceptable de servicio alcanzado para iniciar con la fase de reanudación.

Responsabilidades como Jefe de Departamento en los diversos comités o comisiones que conforman la institución:

En el Comité de Cobro:

El Comité de Cobro podrá sesionar con sólo dos de sus miembros, cuando alguno de ellos se encuentre ausente. En ausencia del Secretario Ejecutivo, el Comité será presidido por el Jefe del Departamento Financiero. Y según el artículo 12 de Reglamento Comité de Cobro Las funciones del Jefe(a) del Departamento Financiero en el Comité de Cobro serán:

a. Asistir a las sesiones cuando se le convoque.

b. Ejecutar y velar por el cumplimiento de los acuerdos que le competen.

c. Firmar conjuntamente con los miembros presentes en la sesión, la respectiva acta de la sesión.

d. Participar del análisis, discusión y aprobación de los asuntos que se sometan a conocimiento del Comité.

e. Sustituir en las sesiones del Comité de Cobro al Secretario Ejecutivo, cuando este se encuentre ausente.

En la Comisión de Finanzas:

Miembro de la Comisión de Finanzas, según artículo 2, del respectivo reglamento.

En el Comité de Crédito :

Aprobar o denegar de las solicitudes de préstamos y de casos especiales, según artículo 2, inciso 3 del **Reglamento de Implementación de la Ley No. 9618 Ley "REFORMA A VARIOS ARTÍCULOS DE LA LEY N. º 6041, LEY DE CREACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA LA EDUCACIÓN Y REFORMA AL ARTÍCULO 16 DE LA LEY N.°8131, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LA REPÚBLICA Y PRESUPUESTOS PÚBLICOS" publicada en el Alcance 56 del 14 de marzo de 2019**

Roles y Perfiles

Las responsabilidades asociadas a este rol son las siguientes:

- Coordinación con las diferentes áreas de negocio para asegurar la permanente

actualización de los Planes de Continuidad de Negocio

- Responsable de la comunicación de los Planes de Continuidad de Negocio a quienes corresponda
- Comunicar las acciones tomadas por el Comité de Continuidad del Negocio
- Coordinar las labores a realizar por parte de los equipos de continuidad y recuperación

Coordinar con las instituciones públicas de apoyo

Condiciones organizacionales y ambientales
Supervisión recibida
Trabaja con amplia independencia profesional, atendiendo las políticas del sector, las normas, la legislación y las directrices aplicables al área de actividad del Departamento. Requiere de juicio profesional experto para interpretar y manejar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades. Se le evalúa por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a la actividad, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar, dirigir e integrar al personal y la motivación que logra de éste para una óptima ejecución del trabajo, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos.
Supervisión ejercida
Le corresponde coordinar, organizar, dirigir y supervisar el trabajo que realizan sus socios laborales inmediatos, por lo que debe velar el cumplimiento de los programas de trabajo, la mejora continua y la evaluación de los resultados, a fin de mantener la calidad y la eficiencia de los procesos que se realizan en esa dependencia.
Relaciones de trabajo
La naturaleza del trabajo demanda el establecimiento de relaciones en el orden interno con el Consejo Directivo, la Secretaría Ejecutiva, con sus socios laborales directos, los miembros de los equipos de trabajo, comisiones, comités y otras unidades administrativas de la Institución. En el ámbito externo, se relacionan con los representantes de los organismos nacionales e internacionales con objetivos afines o compartidos con CONAPE, y con personeros de instituciones públicas, empresas privadas y clientes.
Consecuencias del error
La comisión de errores y omisiones podrían generar múltiples pérdidas, daños o atrasos de máxima consideración y consecuentemente el deterioro en la imagen y el prestigio institucional, razón por la cual debe promover visiones integrales de calidad en los equipos de trabajo.
Por equipo y materiales Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.

Condiciones de trabajo
El trabajo se desarrolla en una oficina acondicionada, con los equipos, el mobiliario y los materiales adecuados para el ejercicio de las funciones asignadas. Las características del cargo lo excluyen de la jornada ordinaria. En razón del cumplimiento de los deberes del puesto, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país.
Requerimientos específicos
Conocer la normativa administrativa y laboral vigentes; conocimiento de la organización y funciones de CONAPE; conocimientos de computación y de los programas aplicables al área de actividad institucional; conocimientos del idioma inglés. Debe poseer gran destreza para estimular a los socios laborales hacia actuaciones que les permitan poner a prueba las ideas y asumir las responsabilidades de sus decisiones. · Planificar tareas · Supervisar · Modificar políticas y/o procedimientos · Solucionar problemas · Manejar grupos · Emitir instrucciones

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciado, preferiblemente con nivel de Maestría en una carrera afín con la actividad ocupacional. **Atinencias:** en las disciplinas y/o carreras de: Planificación, Planificación Económica y Social, Planificación de la Economía Nacional, Cualquier carrera del área de Ciencias Económicas, excepto los siguientes énfasis : Recursos Humanos, Administración de Aduanas, Emprendedurismo, Creación de Empresas, Gestión Organizacional, Negocios Internacionales, Promoción y Ventas, Mercadeo, Gerencia de Operaciones, Ventas, Empresas Turísticas y Comercio internacional.
Experiencia	Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional, de los cuales al menos cinco años debe haber supervisado personal profesional.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Licencia de conducir vehículo B1

2.7 Estrato Fiscalizador superior

2.7.1 Auditor Interno – Auditor Interno

Puesto: Auditor Interno

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	Sin códigos son cargos de confianza
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Auditor Interno
Nombre del cargo en CONAPE	Auditor Interno
Grupo ocupacional	Estrato fiscalización superior
Departamento	Auditoría Interna
Sección	Auditoría Interna
Área a reportar o dependencia	Consejo Directivo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
Vigilar y fiscalizar la correcta marcha financiera de la institución y dar asesoramiento al Consejo Directivo y al Secretario Ejecutivo sobre la situación y asuntos financieros relacionados con la marcha de la Institución.

Actividades principales

• Realizar la planificación estratégica y operativa de la Auditoría Interna y evaluar los resultados de conformidad con los indicadores de gestión que se hayan definido, establecer el tratamiento que se va a dar a las desviaciones significativas entre lo planeado y lo realizado. Presentar al Jerarca y comunicar a la Contraloría General de la República lo correspondiente
• Formular, documentar, y ejecutar el presupuesto anual que le sea asignado a la Auditoría Interna, ante lo cual debe aprobar los documentos de ejecución presupuestaria y las modificaciones presupuestarias que afecten los diferentes rubros presupuestarios asignados
• Definir el universo auditable (Administrativo y de TI), determinando las materias o asuntos que formarán parte de la planificación estratégica o de la planificación operativa.
• Ejercer la dirección superior o gerencia de la Auditoría Interna, para lo cual deberá dictar los lineamientos, directrices, políticas e procedimientos e instrucciones pertinentes, según la normativa jurídica y técnica.
• Administrar los recursos materiales, tecnológicos y de otra naturaleza de la Auditoría Interna, en forma eficiente, eficaz, económica, legal y transparente, para la consecución de las metas y objetivos de la Auditoría Interna.
• Formular, gestionar y mantener actualizado el Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna de CONAPE y los manuales técnicos internos que se requieran para estandarizar los procedimientos de trabajo, definir políticas y mejorar la calidad en la ejecución del trabajo.
• Regular y administrar el manejo de las relaciones, coordinaciones y solicitudes de servicios a la Auditoría Interna por el Jerarca Institucional, los titulares subordinados de CONAPE y otras instancias externas como la Contraloría General de la República, Comisiones Legislativas, Procuraduría General, Autoridad Presupuestaria, Contabilidad Nacional, auditorías internas del Sector Público, denunciantes, entre otros.
• Realizar la supervisión de los estudios de fiscalización ya sean del Plan Operativo Anual u otros de carácter especial, de manera que permita asegurar la calidad de los procesos, servicios y productos de la Auditoría Interna, de tal manera que el proceso de supervisión propicie que los esfuerzos relacionados con éste se dirijan al cumplimiento de los objetivos de la Unidad, los de cada proceso y de cada estudio en particular, así como de las normas, procedimientos y prácticas, al mejoramiento de su calidad y a la generación del valor agregado tanto en ese proceso como a los productos y servicios finales generados del trabajo de la Auditoría Interna.
• Establecer un “Programa de Aseguramiento de la Calidad”, de conformidad con lo dispuesto en las normas Nº 1.4 del “Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” y la norma Nª 210 del “Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” y lineamientos que al respecto emita la Contraloría General de la República.
• Presentar al Jerarca anualmente un informe sobre la ejecución del Plan Anual de Labores y el estado de las recomendaciones que emite la Auditoría Interna, la Contraloría General de la República, los despachos de contadores públicos (en caso que en la institución se utilicen servicios profesionales de este tipo) y otras instancias de fiscalización superior, siempre que sean de su conocimiento.
• Asesorar al Jerarca en materia de su competencia, mediante la emisión de criterios en documentos de asesoría, consultas verbales, asistencia a sesiones y otros.
• Advertir a las diferentes instancias que fiscaliza, sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando estas sean del conocimiento de la Auditoría Interna.
• Fiscalizar la ejecución del Plan Operativo Anual AI, emitiendo directrices generales al personal de la Auditoría la ejecución de actividades y estudios según sus competencias y recursos definidos.
• Dictar directrices para la aplicación del programa de seguimiento a las recomendaciones que emita la Auditoría Interna y las disposiciones de la Contraloría General de la República u otras instancias de fiscalización superior.
• Atender consultas diversas en forma oral y escrita en materia de su competencia a los socios laborales de CONAPE y personas externas.
• Coordinar las actividades técnicas y administrativas de la Auditoría, diseñando controles para trámites

administrativos, girando instrucciones específicas al personal de la Auditoría, supervisando la implementación de los controles que se implementen.
• Participar en la supervisión de los papeles de trabajo y el avance de labores.
• Revisar y corregir los informes de estudios de fiscalización, atención de denuncias y relaciones de hecho, que realiza el personal de la Auditoría Interna.
• Aprobar los informes de auditoría emitidos y participar de la comunicación verbal al Consejo Directivo, Secretaría Ejecutiva, Jefes de Departamento y Sección, así si se requiera al Ente de Fiscalización Superior.
• Resolver situaciones e inconvenientes del personal de la Auditoría Interna en la ejecución de las labores.
• Estudiar el contenido de las actas del Consejo Directivo y de los Comités de CONAPE.
• Efectuar la legalización (apertura o cierre) de libros de actas del Jerarca o demás Comisiones Institucionales como de los libros contables.
• Definir y ajustar la estructura ocupacional de la Auditoría Interna.
• Proponer al Consejo Directivo de CONAPE formalmente y con la debida justificación, la creación de plazas y servicios que considere necesarios, de conformidad con las necesidades de la Auditoría Interna
• Contribuir con la inducción del personal que ingresa a laborar a la Auditoría Interna.
• Promover y fiscalizar el cumplimiento eficaz de parte del personal a su cargo, de las prohibiciones establecidas para el personal de la Auditoría en la "Ley General de Control Interno Nº 8292", la "Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública Nº 8422", el "Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna de CONAPE", los manuales y normas técnicas emitidos por la Contraloría General de la República, para el ejercicio de la auditoría interna, normas personales y demás normativa ética y técnica que regula la profesión y al funcionario (a) público.
• Regular las relaciones del personal de la Auditoría Interna, con los órganos internos y externos del ámbito de la competencia institucional, de tal manera que éstas se establezcan de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.
• Administrar el personal que conforma la Auditoría Interna, mediante la planificación, organización, coordinación, dirección y supervisión.
• Promover la capacitación y actualización profesional del personal de la Auditoría Interna, para garantizar un recurso humano competitivo en el ejercicio de sus labores, así como ejercer otras acciones orientadas a propiciar en el personal el logro adecuado de los objetivos y metas de la Unidad.
• Evaluar el desempeño de su personal y tomar las medidas de mejora correspondientes; de conformidad con la normativa y políticas institucionales aplicables. Adicionalmente se aplica una evaluación específica para los socios laborales de la Auditoría Interna, la cual establece indicadores de desempeño que estimulan la excelencia en la aplicación de normas, metodologías, procedimientos y generación de productos y servicios por parte del socio laboral.
• Convocar a reuniones al personal de la Auditoría Interna para comunicar temas conocidos en Consejo Directivo y otros temas de interés y relevantes.
• Emitir directrices a lo interno de la Auditoría Interna por medios formales o informales, mediante la emisión de circulares, notas o reuniones dirigidas al personal
• Promover adecuados sistemas de archivo permanente y temporal actualizados, que incluyan la identificación, codificación, custodia, revisión y otros sobre los papeles de trabajo, informes, documentos de asesoría, advertencia y otra documentación.
• Participar en representación de la Auditoría Interna a eventos diversos relacionados con la función de fiscalización y control de la Hacienda Pública.
• Atender cualquier otra actividad que sus superiores (Consejo Directivo) le encomienden en materia de su competencia, de conformidad con las regulaciones legales vigentes.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.
Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética,

	integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Dirección de equipos de trabajo	Integrar, desarrollar, consolidar y conducir con éxito un equipo de trabajo, y alentar a sus integrantes a actuar con responsabilidad hacia una meta u objetivo determinado en un plazo definido. Implica coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo de trabajo, en función de las competencias y conocimientos de cada persona.				• Delega funciones en sus socios laborales, otorgando la autoridad necesaria para ello. • Construye un ambiente de confianza que facilite la colaboración y promueva el cumplimiento de metas comunes por parte de su equipo de trabajo. • Mantiene permanentemente, con las personas de su equipo de trabajo, una comunicación fluida y comparte con ellas la información relevante para el logro de los objetivos, con base en los intereses estratégicos de la institución
Visión estratégica	Visualizar el futuro hacia donde la institución pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y anticipando los hechos dentro de un enfoque social.				• Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades del mercado. • Establece mecanismos de información periódica sobre la marcha de la institución, en el entorno, para la toma de decisiones. • Aporta soluciones a los problemas que se plantean en el ámbito de su responsabilidad, en línea con la orientación estratégica
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Creatividad e innovación	Generar nuevos enfoques, aportes y				• Idea y lleva a cabo continuamente soluciones novedosas para

	respuestas con alternativas novedosas, dirigidas a mejorar procesos, resolver problemas y situaciones que se presentan. Incluye la capacidad de proponer y encontrar nuevas formas eficaces de hacer las cosas, con diferentes perspectivas, rompiendo con esquemas tradicionales.				problemas identificados, tanto de los clientes como de su área de trabajo. • Tiene habilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades pudiendo plantear soluciones o alternativas impensadas. • Está atento a las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos) y, detecta y promueve acciones orientadas a satisfacerlos.
Planificación y organización	Determinar eficazmente metas y prioridades, estableciendo los planes requeridos, con un enfoque de uso óptimo de recursos y definiendo las medidas de control y seguimiento que sean necesarias para asegurar su cabal cumplimiento.				• Supervisa por el cumplimiento de los plazos y busca alternativas o soluciones a posibles retrasos o falta de cumplimiento de los mismos. • Establece objetivos parciales e hitos, con puntos de control, utilizando las correspondientes herramientas de verificación para ello. • Planifica adecuadamente las acciones necesarias para cumplir sus objetivos interrelacionándolos con los de otras áreas organizativas, para coordinar con eficiencia la asignación de recursos y los tiempos previstos para su ejecución
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados; emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales.

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Licenciatura en Contaduría Pública.
Experiencia	N/A
Requisito legal	Ser contador público autorizado. 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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	N/A

2.8 Autoridad presupuestaria - Puesto de confianza de nivel superior:

2.8.1 Nivel Gerencial 1 – Secretario Ejecutivo

Puesto: Secretario Ejecutivo

Datos Ocupacionales	
Código del Cargo (CAT/Nivel)	Sin códigos son cargos de confianza
Nombre del cargo conforme Servicio Civil	Secretario Ejecutivo
Nombre del cargo en CONAPE	Secretario Ejecutivo
Grupo ocupacional	Autoridad presupuestaria - Puesto de confianza de nivel superior
Departamento	Secretaría Ejecutiva
Sección	Secretaría Ejecutiva
Área a reportar o dependencia	Consejo Directivo

Objetivo del cargo (definición del trabajo)
La administración general de la Comisión, la representación judicial y extrajudicial de la Comisión, actuará como Secretario Permanente del Consejo Directivo.

Actividades principales

• Ejecutar la política establecida por el Consejo Directivo referente a la financiación de los estudios de educación superior, de las carreras que el desarrollo del país requiere.
• Organizar y dirigir a la CONAPE en consonancia con sus fines.
• Proponer al Consejo Directivo los programas de préstamos a corto, mediano y largo plazo.
• Presentar a consideración del Consejo Directivo las solicitudes de préstamo.
• Proponer al Consejo Directivo el presupuesto anual y sus modificaciones.
• Nombrar, suspender y remover al personal, con arreglo a la legislación laboral.
• Ejecutar los acuerdos y resoluciones del Consejo Directivo.
• Convocar al Consejo Directivo a sesiones ordinarias y extraordinarias.
• Asistir a las sesiones del Consejo Directivo con voz, pero sin voto.
• Rendir un informe anual de labores al Consejo Directivo, incluyendo los estados financieros correspondientes a la conclusión de las operaciones del período en ejercicio.
• Desempeñar cualquier función que le asigne la ley, el Consejo Directivo y los reglamentos.

Competencias					
Competencias institucionales (core)	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Compromiso con la institución y el servicio	Sentir como propios la Misión, Visión y Valores institucionales. Implica identificarse y alinear el comportamiento personal hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la institución. Incluye demostrar sensibilidad por los requerimiento o exigencias de los clientes internos o externos.				• Define en objetivos claros la misión y visión de la institución que representa y actúa como líder de los mismos, transmitiendo esos objetivos y haciendo partícipes a los compañeros y socios laborales para generar en ellos compromiso e identificación con la organización, manteniendo siempre una actitud proactiva, cordial y asertiva en relación con los clientes internos y externos. • Promueve cambios de actitudes en los demás o modifica las suyas, así como formas de trabajar a nivel institucional para que se mantengan alineadas con los valores institucionales, y se asegura porque los cambios se ajusten a la misión y visión. • Se esfuerza por generar adhesión y compromiso en las personas de su equipo de trabajo y procura que se sientan parte de cada logro.

Enfoque social	Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				• El impacto social es prioritario en sus acciones cotidianas. • Su entusiasmo se evidencia al celebrar el beneficio social como propio. • Estimula a otros en su desempeño, la sensibilidad necesaria para que el impacto de sus esfuerzos se sistematice en beneficios sociales integrales
Ética y transparencia	Actuar con apego al marco normativo y legal que regula a la institución. Comportarse en todo momento, con probidad, honestidad e integridad, a través de acciones que promueven la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona, tanto a lo interno como externo de la institución				• Refuerza en su equipo de trabajo los estándares éticos y valores de la institución. • Fomenta entre sus compañeros y socios laborales la importancia de proceder siempre de manera ética, ante cualquier circunstancia. • Mantiene una estricta observancia de principios éticos en sus ámbitos de responsabilidad, apegándose a las más altas normas de conducta justa y ética, el cumplimiento de compromisos y en coherencia con sus comportamientos tanto de su vida profesional como personal
Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Liderazgo	Conducir y apoyar a su equipo hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Influir y motivar a otros modelando con el ejemplo y generando compromiso y entusiasmo en los socios laborales, orientando su desempeño hacia el logro de los resultados y altos estándares de servicio; incluye la capacidad de manejar, de manera eficiente, las				• Motiva a cada una de las personas de su equipo de trabajo de acuerdo a sus necesidades y en búsqueda del logro de los objetivos tanto individuales, como del equipo. • Proporciona dirección a los socios laborales, no sólo mediante la comunicación de la misión, sino también a través de su ejemplo y su acción personal. • Reconoce oportunamente el valor de los resultados tanto grupales como individuales. • Ante situaciones adversas, permanece tranquilo, logrando además calmar a los que le rodean. Motiva y estimula a su gente a actuar

	propias emociones y las de los demás.				con moderación, sensatez y prudencia.
Visión estratégica	Visualizar el futuro hacia donde la institución pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y anticipando los hechos dentro de un enfoque social				• Comprende rápidamente los cambios en el entorno, las oportunidades y las amenazas del mercado, así como las fortalezas y debilidades de la institución, y el impacto social que estas pueden tener. • Analiza profunda y velozmente la información disponible del entorno y detecta con facilidad nuevas oportunidades de actuación. • Dimensiona como los cambios en el entorno afectarán a las personas y los equipos de trabajo, así como a la institución y la sociedad.
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
Capacidad de negociación	Argumentar de forma clara y coherente, conciliando diferentes posiciones para lograr acuerdos que beneficien a ambas partes, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos				• Identifica con detalle las necesidades y planteamientos de ambas partes y prevé la evolución que puedan sufrir a lo largo del proceso negociador. • Prepara concienzudamente el proceso de negociación: diferentes opciones, posibles argumentos, referencias, y otras actividades necesarias. • Se plantea la negociación en términos estratégicos, con visión global, tratando de conseguir beneficios para ambas partes, buscando nuevos espacios de acuerdo.
Razonamiento crítico y resolución	Poseer la capacidad para discernir, evaluar con objetividad y tomar decisiones efectivas. Implica la búsqueda de información significativa, analizándola con amplitud y criterio, para dar soluciones a problemas detectados;				• Realiza análisis sistemáticos de problemas complejos o desconocidos, que pueden generar impacto en la institución, valorando las distintas variables causa y efecto. • Aporta ideas y enfoques originales para la resolución de problemas de alto impacto en la institución. • Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver

	emprendiendo las acciones correctivas, para asegurarse que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.				problemas complejos identificados, y con base en ello desarrolla soluciones creativas efectivas, innovadoras y acertadas.
Toma de decisiones	Analizar de manera exhaustiva diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar entre las opciones determinadas, la más viable para la consecución de objetivos institucionales				• Toma decisiones con firmeza y seguridad en situaciones complejas, incluso ambiguas y de alto riesgo; aunque puedan ser difíciles o poco populares. • Demuestra confianza en sí mismo al justificar y defender una decisión que ha tomado. • Toma decisiones muy importantes con determinación, y se compromete con las implicaciones y consecuencias de las mismas.

Competencias técnicas	
Áreas de Conocimientos	Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales

Requisitos	
Formación académica (incluye atinencias)	Graduado universitario.
Experiencia	Experiencia en actividades relacionadas con los fines de la Comisión y de reconocida solvencia moral.
Requisito legal	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 amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.
Otros	Ser ciudadano costarricense.

	Licencia Conducir B1