



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CONCURSO EXTERNO No. 01-2022

La Sección de Recursos Humanos de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), informa la apertura del siguiente concurso:

Repcionista (Oficinista de Servicio Civil 1)

1. **Tipo de Concurso:** Externo
2. Concurso sujeto a las **políticas internas en materia de Reclutamiento y Selección**, así como a los detalles que se den en los correos electrónicos de coordinación del concurso.
3. **Ubicación:** Sección de Administrativa, Departamento Financiero bajo la supervisión de la Licenciada Gabriela Solano a quién corresponda ocupar el cargo de Jefatura de la Sección.



4. Requisitos

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

5. Condiciones salariales:

- a. **Salario base mensual:** ₡ 312.800,00
- b. **Anualidad:** ₡7.539,00 por anualidad (las nuevas anualidades ganadas a partir de del año 2019 se pagarán siguiendo disposiciones de la **Ley 9635 y su reglamento para su aplicabilidad**, según, cada caso en particular y de acuerdo a los resultados de la evaluación del desempeño según corresponda).

6. Sobre las vacaciones: Vacaciones según años servidos en el sector público costarricense. La persona que ocupe un puesto de esta naturaleza disfrutará de una vacación remunerada de quince días hábiles por año y a partir de los cinco años y cincuenta semanas de laborar tendrá derecho a veinte días hábiles de vacaciones por año.

7. De la jornada laboral: La jornada laboral es de Lunes a Viernes de 7:00 am a 3:00 pm, (según lo estipulen regulaciones gubernamentales, acuerdos del Consejo Directivo o Reglamento de trabajo)

8. Contamos con:

- a. **Médico de empresa. (cuando se cuente con el servicio)**
- b. **Asociación Solidarista.**

9. Recepción de documentos:

- I. Debe enviar el **Curriculum Vitae (CV) u hoja de vida y los atestados requeridos** para la correspondiente verificación de todo lo solicitado (*títulos obtenidos a la fecha, certificaciones de materias aprobadas en la universidad, si las tuviese, con los créditos respectivos en cada materia, así como cualquier otra documentación que apoye la información que se indica en el curriculum vitae, si se ha trabajado antes cartas que hagan constar el tiempo de labor y las funciones realizadas*).
- II. Debe adjuntar la **“Certificación de Antecedentes Penales”** vigente, emitida por el Poder Judicial vigente (no más de tres meses desde su fecha de emisión).
- III. Los interesados en concursar **deberán enviar el Curriculum Vitae con toda la información correspondiente** (atestados indicados en el punto I.) a la Sección de Recursos Humanos por correo electrónico al: reclutamientorh@conape.go.cr



- IV. En el espacio “**Asunto**” del correo electrónico **debe indicar: Concurso Externo 01-Recepcionista**
- V. **No** se recibirán ofertas parciales.
- VI. La persona que **no envíe el curriculum** con todos los atestados requeridos para verificar la información solicitada en los requisitos **no se considerará en el proceso de preanálisis de ofertas.**
- VII. En el momento de ser convocados a entrevistas, según avancen en el proceso, **deben presentar los originales** de los documentos sean títulos o certificaciones enviados, sin ninguna alteración, de no hacerlo así quedarán fuera del proceso.
- VIII. Si presentan certificaciones o cartas de los trabajos anteriores, solo se tomarán en cuenta las cartas que vengan debidamente firmadas, selladas y con formato oficial del membrete de la empresa.

El período para presentar su oferta laboral (hoja de vida y atestados) vence o se cierra el día 14 de enero de 2022 a las 15 horas y 00 minutos. Después de esta fecha y hora no se tomarán en cuenta los CV que ingresen al correo electrónico indicado.

Se adjuntan todos los detalles del cargo que indica el Manual Institucional de Cargos para un mayor y mejor entender:

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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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				<ul style="list-style-type: none"> • Se compromete con los lineamientos que le establecen para cumplir la consigna de

	demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				servicio socialmente responsable. <ul style="list-style-type: none"> • 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				<ul style="list-style-type: none"> • 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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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	

<p>Atención al detalle</p>	<p>Realizar el trabajo asignado con minuciosidad, revisando todos los procesos y tareas; implica el manejo eficaz de información detallada.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Comunicación efectiva</p>	<p>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.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Discreción</p>	<p>Asumir la actitud de salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Áreas de Conocimientos</p>	<p>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:</p> <p>Cultura organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, visión, organización y funciones de la Institución. <p>Normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

---ÚLTIMA LÍNEA---