



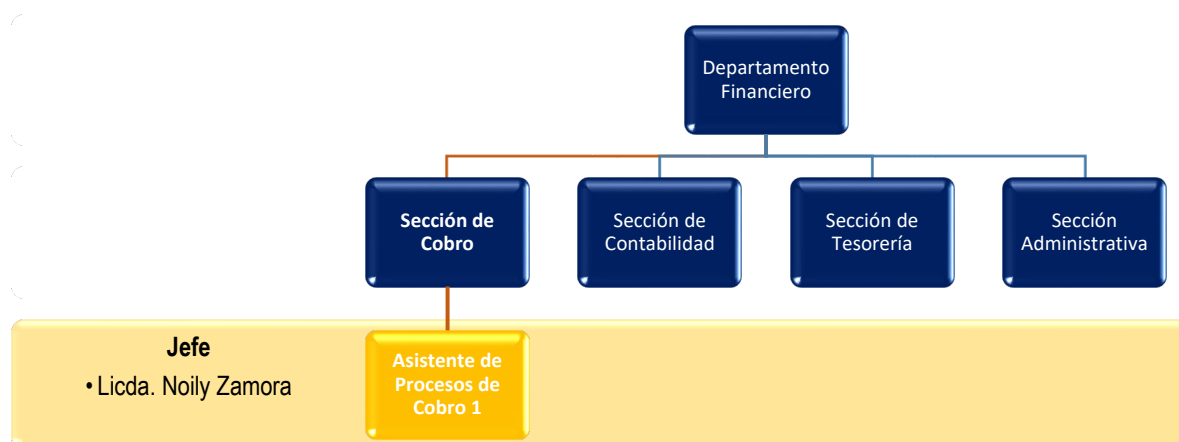
COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CONCURSO EXTERNO No. 04-2022

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

Asistente de procesos de Cobro 1 (Técnico de Servicio Civil 1)

1. **Tipo de Concurso:** Externo, Plaza en Propiedad.
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 Cobro, Departamento Financiero bajo la supervisión de la Licenciada Naily Zamora a quién corresponda ocupar el cargo de Jefatura de la Sección.



4. Requisitos

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

5. Condiciones salariales:

- a. **Salario base mensual:** ₡ 351.550,00
- b. **Anualidad:** ₡8.523,00 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).

Disposiciones, lineamientos y normativa regulatoria a considerar: “Reforma a la ley de empleo público”, Ley 9635 y su reglamento, directrices, decretos y regulaciones que emane el gobierno o instituciones a cargo de velar por dicha materia salarial y de pluses 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.

Disposiciones, lineamientos y normativa regulatoria a considerar: “Reforma a la ley de empleo público”

- 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 dicha contratación).**
- 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. 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.
- III. Debe adjuntar la “**Certificación de Antecedentes Penales**” vigente, emitida por el Poder Judicial vigente (no más de tres meses desde su fecha de emisión).
- IV. Los interesados en concursar **deberán enviar el Curriculum Vitae con toda la información correspondiente** (atestados indicados en el punto I, más certificaciones de los puntos II y III) a la Sección de Recursos Humanos por correo electrónico a la dirección: reclutamientorh@conape.go.cr
- V. En el espacio “**Asunto**” del correo electrónico **debe indicar: Concurso Externo 04-Asistente de procesos de Cobro 1**, si no se indica de esta manera, no se considerará en el preanálisis de ofertas.
- VI. **No** se recibirán ofertas parciales (sin atestados)..
- VII. 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.**
- VIII. 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.

El período para presentar su oferta laboral (hoja de vida y atestados) vence o se cierra el día **MARTES 17 DE MAYO 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: 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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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	Mostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.				<ul style="list-style-type: none"> • 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				<ul style="list-style-type: none"> • 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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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.				<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	
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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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.				<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>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.</p> <p>Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre:</p> <p>Cultura organizacional: Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.</p>				

	<p>Normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Sistemas</p> <p>Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.</p>
--	--

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.

---ÚLTIMA LÍNEA---