



# COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

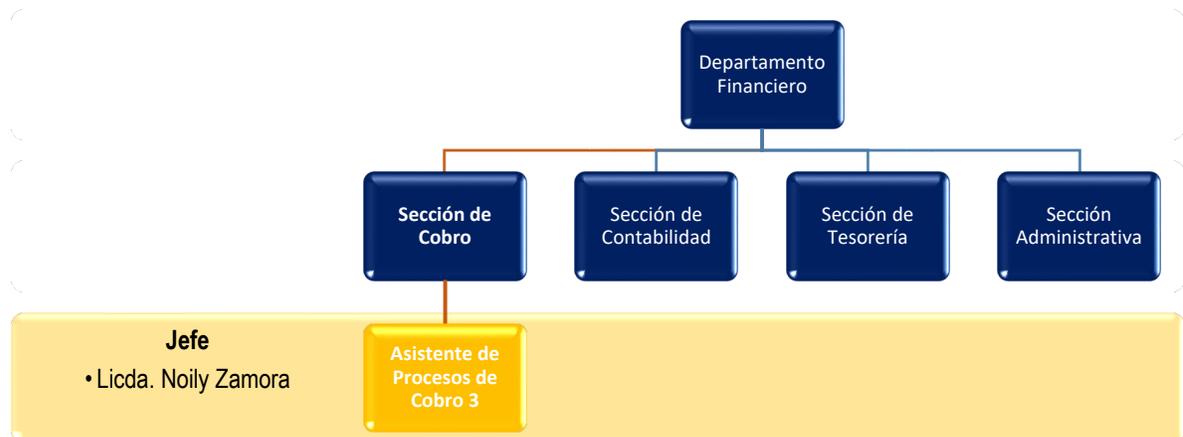
## GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### CONCURSO EXTERNO No. 05-2022

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 3 (Técnico de Servicio Civil 3)

1. **Tipo de Concurso:** Externo, para realizar suplencia de forma interina.
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	
<b>Formación académica (incluye atinencias)</b>	<p>Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la administración con orientación al área financiera-contable.</p> <p>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</p> <p>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</p>

<b>Experiencia</b>	N/A
<b>Requisito legal</b>	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.
<b>Otros</b>	N/A

**5. Condiciones salariales:**

- a. **Salario base mensual:** ₡ 443.000,00
- b. **Anualidad:** ₡10.859,00 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](mailto:reclutamientorh@conape.go.cr)
- V. En el espacio “**Asunto**” del correo electrónico **debe indicar: Concurso Externo 05-Asistente de procesos de Cobro 3**, 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 3 (G. de E.) (Asistente de Procesos de Cobro)**

Datos Ocupacionales	
<b>Código del Cargo (CAT/Nivel)</b>	20-341
<b>Nombre del cargo conforme Servicio Civil</b>	Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)
<b>Nombre del cargo en CONAPE</b>	Asistente de Procesos de Cobro
<b>Grupo ocupacional</b>	Estrato Técnico
<b>Departamento</b>	Financiero
<b>Sección</b>	Cobro
<b>Área a reportar o dependencia</b>	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	
<b>Compromiso con la institución y el servicio</b>	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"> <li>• 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.</li> <li>• Su actitud es siempre positiva y constructiva hacia los intereses de la institución influyendo en este sentido en sus compañeros y socios laborales.</li> <li>• En sus relaciones con personas y otras instituciones, transmite entusiasmo y compromiso con los valores y los objetivos de la institución.</li> </ul>
<b>Enfoque social</b>	Demostrar 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"> <li>• Es proactivo en su desempeño para provocar resultados socialmente significativos.</li> <li>• Interioriza el giro de negocio institucional y su impacto social, lo que profesa en sus acciones cotidianas.</li> <li>• Hace un esfuerzo consciente por comprender y ponerse en el lugar de sus interlocutores, explorando sus necesidades e inquietudes.</li> </ul>
<b>Ética y transparencia</b>	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"> <li>• Conoce y pone en práctica los estándares de ética establecidos por la institución.</li> <li>• Sostiene un comportamiento íntegro y transparente en su desempeño profesional y en su trato con diversas personas e instituciones.</li> <li>• Su comportamiento laboral se rige por las normas y políticas institucionales y es congruente con sus propios valores.</li> </ul>

Competencias específicas (blandas) por estrato	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
<b>Comunicación efectiva</b>	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"> <li>• Transmite adecuadamente información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente, con expresiones claras.</li> <li>• Se expresa de manera correcta, utilizando un vocabulario sencillo y frases de uso corriente.</li> <li>• Expone sus opiniones con claridad cuando le corresponde.</li> </ul>
<b>Proactividad</b>	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"> <li>• Es previsor y se anticipa a requerimientos o necesidades que se presentan o surgen.</li> <li>• Sus acciones demuestran que tiende a actuar con anticipación, detectando posibles situaciones que afecten desfavorablemente sus resultados.</li> <li>• Demuestra iniciativa y dinamismo al proponer acciones en situaciones que otros pueden considerar “ya perdidas”.</li> </ul>
Competencias específicas (blandas) del puesto	Definición	Nivel de dominio			Conductas Observables
		Aceptable	Eficiente	Superior	
<b>Capacidad de análisis</b>	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.				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza situaciones desagregándolas en pequeñas partes.</li> <li>• Identifica discrepancias e inconsistencias en los datos e información que revisa.</li> <li>• Es capaz de reunir y consolidar información de una variedad de fuentes.</li> </ul>

<p><b>Exactitud de los productos o servicios</b></p>	<p>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.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora información o datos a los sistemas con precisión y con un mínimo de errores.</li> <li>• Cuida meticulosamente los detalles de su trabajo.</li> <li>• Comprueba detenidamente el trabajo realizado, para evitar errores y mantener los niveles de calidad esperados.</li> </ul>
<p><b>Trabajo bajo presión</b></p>	<p>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.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logra mantener invariable su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo.</li> <li>• Mantiene la objetividad ante situaciones de tensión, analizando y comprendiendo la postura e inquietudes de las otras personas.</li> <li>• Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa</li> </ul>
<p><b>Competencias técnicas</b></p>					
<p><b>Áreas de Conocimientos</b></p>	<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>Adicionalmente, es necesario que conozca acerca de:</p> <p><b>Cultura organizacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense.</li> <li>• Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.</li> </ul> <p><b>Normativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Cobro y normativa aplicable. Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.</li> <li>• Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.</li> </ul> <p><b>Sistemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.</li> </ul>				

### 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.

---ÚLTIMA LÍNEA---