



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CONCURSO EXTERNO No. 01-2025, Puesto en propiedad-Reservado PcD

Contenido

1. Información general	2
2. Requisitos del puesto	2
2.1. Formación académica (incluye atinencias)	2
2.2. Experiencia.....	3
2.3. Requisito Legal.....	3
2.4. Otros.....	3
3. Condiciones salariales.....	3
4. Sobre las vacaciones.....	3
5. De la jornada laboral.....	4
6. Beneficios adicionales	4
7. Otros requisitos obligatorios de admisibilidad	4
8. Período de recepción de ofertas.....	6
9. Detalles del cargo que indica el Manual Institucional de Cargos	7
9.1. Objetivo del cargo	7
9.2. Actividades principales.....	7
9.3. Competencias	7
9.3.1. Competencias institucionales	8
9.3.2. Competencias específicas (blandas por estrato)	9
9.3.3. Competencias específicas del puesto (blandas del puesto)	10
9.4. Competencias Técnicas	11
9.5. Responsabilidades	12
9.6. Condiciones organizacionales y ambientales	12

La Sección de Recursos Humanos de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), informa la apertura del concurso externo 01-2025 Asistente de procesos de Cobro 3, Técnico de Servicio Civil 3 (G. de E.)

1. Información general

- 1.1. **Tipo de Concurso:** Externo, puesto en propiedad, sujeto a aprobación de periodo de prueba de 3 meses. **Se requiere disponibilidad inmediata.**
- 1.2. **Cantidad de plazas:** Para este concurso se encuentra disponible una plaza.
- 1.3. **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 concurso.
- 1.4. **Es un puesto reservado para persona con discapacidad,** según Ley 8862.
- 1.5. **Lugar, ubicación geográfica:** San José, Montes de Oca, San Pedro.
- 1.6. **Ubicación en estructura:** Departamento Financiero, Sección de Cobro, bajo la supervisión de quién corresponda ocupar el cargo de jefe de Sección de Cobro.

2. Requisitos del puesto

2.1. Formación académica (incluye atinencias)

Se debe cumplir con uno de los siguientes requisitos:

- 2.1.1. Diplomado a tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente al área de ciencias administrativas.
- 2.1.2. 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 o,
- 2.1.3. Bachiller en educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente de ciencias administrativas y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

Nota aclaratoria: Equivalencia de créditos aprobados según años de estudio en carrera universitaria:

1 año = 30 créditos

2 años = 60 créditos

2.2. Experiencia

No se requiere.

Excepto para los puntos 2.1.2 y 2.1.3

2.3. 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.

2.4. Otros

No se requiere

3. Condiciones salariales

La compensación salarial se realizará según lo establecido en la Ley 9635 y la Ley Marco de Empleo Público, sus Reglamentos, reformas, directrices y normas conexas.

3.1. Modalidad salarial bajo el esquema de salario global: ₡780.957,⁰⁰

3.2. Modalidad salarial bajo el esquema de salario compuesto: ₡443.000,⁰⁰

3.2.1. Importante: Para el reconocimiento de anualidades y carrera profesional deberá aportar los documentos de respaldo que solicite la Sección de Recursos Humanos.

3.2.2. *En caso de reconocimiento de anualidad bajo el esquema de salario compuesto, el monto es de ₡10.859,⁰⁰ (₡8.221,⁰⁰ en caso de contar con anualidades antes del 04 de diciembre del 2018)*

3.2.3. *Este cargo no devenga prohibición.*

4. 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.

Con base en disposiciones, lineamientos y normativa regulatoria a considerar: “Reforma a la Ley Marco de Empleo Público”

5. 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)

6. Beneficios adicionales

6.1. Médico de empresa (cuando se cuente con dicha contratación).

6.2. Asociación Solidarista.

7. Otros requisitos obligatorios de admisibilidad

7.1. Cumplir con los **requisitos del puesto, indicados en el punto 2 y adjuntar documentos que corroboren.**

7.2. Solo se admitirán ofertas que cuenten con lo estipulado en los requisitos y las atinencias correspondientes con la naturaleza del cargo. *(Requisito descalificador para continuar en el proceso).*

7.3. **Enviar los siguientes documentos completos:**

7.3.1. Curriculum Vitae (CV) u hoja de vida y los atestados requeridos (son todos los documentos, títulos, certificaciones, constancias que se sean parte de su formación profesional o que se solicita en este 7) para la correspondiente verificación.

7.3.2. Fotocopia de la cédula de identidad, por ambos lados.

7.3.3. **Título de Bachiller en Educación Media** emitido por el Ministerio de Educación Pública o título equivalente.

7.3.4. **Título de Diplomado** en carrera atinente con la naturaleza del cargo, en caso de que no posea un título académico a nivel de educación superior universitaria o parauniversitaria, para corroborar el avance académico, según el requisito que se detalla para dicho concurso; deben presentar una certificación, constancia de notas o informe académico emitida por la universidad,

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CONCURSO EXTERNO No. 01-2025, Puesto en propiedad-Reservado PcD

debidamente firmada y sellada, donde se indique las materias aprobadas con el detalle de los créditos que han ganado en cada una de ellas, según el título por el que optan, con la información del ente que la remite y algún medio de contacto sea correo electrónico o teléfono, el nombre de la carrera, cédula y nombre del solicitante o estudiante.

7.3.5. “Certificación de Antecedentes Penales” vigente, emitida por el Poder Judicial (no más de tres meses desde su fecha de emisión). Además, la Sección de Recursos Humanos realizará la revisión de **Antecedentes Delictivos y Sancionatorios** en el sitio destinado para tal fin de la Contraloría General de la República. *(Requisito descalificador para continuar en el proceso).*

7.3.6. Evidenciar la experiencia requerida (según el punto No. 7.1.2 y 7.1.3) mediante: Documento (certificación, constancia carta u oficio) **emitido por empleador(es) anterior(es)**, que contengan mínimo los siguientes datos:

- 7.3.6.1. Nombre del funcionario (postulante al concurso)
- 7.3.6.2. Número de cédula
- 7.3.6.3. Puesto ocupado
- 7.3.6.4. Funciones realizadas
- 7.3.6.5. Tiempo de labor
- 7.3.6.6. Información respectiva para la validación de la misma (correo electrónico o número de teléfono.
- 7.3.6.7. Cualquier otro dato de interés.
- 7.3.6.8. Firma (firma digital o rúbrica) de quien confecciona
- 7.3.6.9. Sello (se omite si cuenta con firma digital)
- 7.3.6.10. Con formato oficial del membrete de la empresa
- 7.3.6.11. Se tomarán en cuenta los documentos que acrediten experiencia en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

7.3.6.12. Las cartas de recomendación no serán consideradas como evidencia de experiencia.

7.4. Poseer condición de discapacidad, respaldada por documento oficial emitido por Consejo Nacional de Personas con Discapacidad-CONAPDIS, debe aportar el documento correspondiente en el momento que le sea solicitado por el reclutador.

7.5. Completar boleta de manifestación de interés (Anexo 1 página 14)

7.6. Enviar toda la información y atestados únicamente al correo electrónico:
reclutamientorh@conape.go.cr

7.7. En el espacio “Asunto” del correo electrónico debe indicar: *Concurso Externo 01-2025 Asistente de Procesos de Cobro 3*

7.8. No se admitirán las postulaciones recibidas fuera del plazo de recepción, ya sea antes o después (fecha y hora), o bien, las enviadas a un correo electrónico diferente al indicado.

7.9. La Sección de Recursos Humanos se reserva el derecho de exigir información propia de los atestados del concurso con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos, así como definir un plazo para la entrega del mismo por parte de las personas oferentes.

7.10. En el momento de ser convocados a entrevistas, según avancen en el proceso, **deben presentar los documentos originales**, sean títulos o certificaciones enviados tal cual lo enviaron, de no hacerlo así se suspenderá la entrevista.

8. Período de recepción de ofertas

8.1.1. Inicio: JUEVES 02 DE OCTUBRE DEL 2025 a las 00 horas, 00 minutos, 00 segundos

8.1.2. Fin: MIÉRCOLES 08 DE OCTUBRE DE 2025 a las 23 horas, 59 minutos, 59 segundos.

8.1.3. Las ofertas recibidas antes de la apertura o después de esta fecha y hora de cierre no se tomarán en cuenta los CV que ingresen al correo electrónico indicado.

9. Detalles del cargo que indica el Manual Institucional de Cargos

9.1. Objetivo del cargo

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.

9.2. 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.

9.3. Competencias

Las competencias requeridas para este puesto se evalúan en tres escalas Aceptable, Eficiente y Superior, además se dividen en tres tipos: Institucionales, específicas o del estrato y del puesto. Seguidamente se detalla:

9.3.1. Competencias institucionales

9.3.1.1. Compromiso con la institución y el servicio

Definición: 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.

Nivel de dominio: Eficiente

Conductas observables:

- 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.

9.3.1.2. Enfoque social

Definición: Demostrar sensibilidad hacia la persona que demanda el servicio, con clara conciencia del beneficio que conlleva su función en la sociedad.

Nivel de dominio: Eficiente

Conductas observables:

- 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.

9.3.1.3. Ética y transparencia

Definición: 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

Nivel de dominio: Eficiente

Conductas observables:

- 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.

9.3.2. Competencias específicas (blandas por estrato)

9.3.2.1. Comunicación efectiva

Definición: 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.

Nivel de dominio: Aceptable

Conductas observables

- 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.

9.3.2.2. Proactividad

Definición: Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones.

Nivel de dominio: Eficiente

Conductas observables:

- 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”.

9.3.3. Competencias específicas del puesto (blandas del puesto)

9.3.3.1. Exactitud de los productos o servicios

Definición: 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.

Nivel de dominio: Eficiente.

Conductas observables:

- 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.

9.3.3.2. Orden y organización

Definición: 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.

Nivel de dominio: Eficiente.

Conductas observables:

- Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo con 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

9.3.3.3. Trabajo bajo presión

Definición: 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.

Nivel de dominio: Eficiente

Conductas observables:

- 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.

9.4. Competencias Técnicas

9.4.1. Áreas del conocimiento

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:

9.4.1.1. Cultura organizacional

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública Costarricense.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.

9.4.1.2. 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.

9.4.1.3. Sistemas

- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos y hojas electrónicas, entre otros.

9.5. 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.

9.6. Condiciones organizacionales y ambientales

9.6.1. 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.

9.6.2. 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.

9.6.3.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.

9.6.4.Consecuencia 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.

9.6.5.Por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades.

9.6.6.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---



MANIFESTACIÓN DE INTERÉS CONCURSO EXTERNO

Nombre completo del postulante:

Cédula:

N° Concurso:

Clase:

Puesto:

Requiero durante el proceso apoyo o ajustes razonables que garanticen mi participación en igualdad de condiciones de conformidad con lo establecido en la Ley 7600 y la Ley 8862. Sí ☐ No ☐

Especifique:

Para notificaciones, suministro la siguiente dirección electrónica:

Correo personal:

Firma del interesado

Fecha