



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CONCURSO EXTERNO No. 01-2026, Puesto en propiedad

Contenido

1. Información general.....	2
2. Requisitos del puesto	2
2.1. Formación académica (incluye atinencias).....	2
2.2. Experiencia.....	2
2.3. Requisito Legal.....	3
2.4. Otros.....	3
3. Condiciones salariales	3
4. Sobre las vacaciones	3
5. De la jornada laboral	3
6. Beneficios adicionales.....	4
7. Otros requisitos obligatorios de admisibilidad	4
8. Período de recepción de ofertas	5
9. Detalles del cargo que indica el Manual Institucional de Cargos	6
9.1. Objetivo del cargo.....	6
9.2. Actividades principales	6
9.3. Competencias.....	7
9.3.1. Competencias institucionales	7
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



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CONCURSO EXTERNO No. 01-2026, Puesto en propiedad

La Sección de Recursos Humanos de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), informa la apertura del concurso externo 01-2026 Asistente de Procesos de Cobro 1, Técnico de Servicio Civil 1 (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. Lugar, ubicación geográfica: San José, Montes de Oca, San Pedro.

1.5. 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. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para-universitaria atinente a administración de empresas o,

2.1.2. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico atinente con área de administración de empresas.

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.

2.3. Requisito Legal

Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas.

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: $\text{¢} 561.741,^{00}$

3.2. Modalidad salarial bajo el esquema de salario compuesto: $\text{¢} 351.550,^{00}$

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 $\text{¢} 8.523,^{00}$ ($\text{¢} 6.859,^{00}$ 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 Técnico** 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, 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*).

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

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

7.6. En el espacio “Asunto” del correo electrónico debe indicar: *Concurso Externo 01-2026 Asistente de Procesos de Cobro 1*

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. 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 16 DE ABRIL DEL 2026 a las 00 horas, 00 minutos, 00 segundos

8.1.2. Fin: MARTES 21 DE ABRIL DE 2026 a las 23 horas, 59 minutos, 59 segundos.

8.1.3. No se tomarán en cuenta los currículos vitae (CV) enviados al correo electrónico indicado que se reciban antes de la apertura del concurso o después de la fecha y hora de cierre establecidas.

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

9.1. Objetivo del cargo

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.

9.2. 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.

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, actuando en consecuencia

Nivel de dominio: Aceptable

Conductas observables:

- 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.

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: Aceptable

Conductas observables:

- 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.

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: Aceptable

Conductas observables:

- 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.

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

- 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

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.

9.6. Condiciones organizacionales y ambientales

9.6.1. 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. obtenidos.

9.6.2. Supervisión ejercida

No le corresponde ejercer supervisión formal.

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, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

9.6.4. Consecuencia 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.

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

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

9.6.7. 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---



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