

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024



**CONCURSO
PLATAFORMISTA V.2-2024**

Contratación de Plataformista

Entidad Contratante: Colegio de Enfermeras de Costa Rica

Fecha de publicación: 04 de diciembre de 2024

Modalidad de contratación: Externo

I. Objeto del contrato

Brindar apoyo al área plataforma de servicios, en las funciones que se le asignen.

II. Requisitos del puesto

Los interesados deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

➤ **Nivel académico:**



a. Obligatorios:

- Mínimo Técnico Medio en Especialidad Ejecutivo de Centro de Servicio modalidad Servicios u otra carrera afín.
- Manejo de Programas Computacionales a nivel avanzado.

➤ **Conocimientos específicos:**

- Dos años de experiencia en servicio al cliente.
- Dos años de experiencia en tramitología.

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024

➤ **COMPETENCIAS:**

- Orientación al cliente
- Comunicación escrita
- Relaciones interpersonales
- Dominio normativo
- Atención al detalle
- Servicio al cliente

III. Funciones principales del puesto plataformista:

La persona plataformista tendrá que mantener la eficiencia y efectividad en la atención y gestión administrativa, asegurando que los procesos y servicios se brinden de manera adecuada a los agremiados y que el flujo de trabajo sea organizado y eficaz.

1. **Atención a los agremiados:** Responder de manera clara, eficiente y oportuna a consultas, reclamos y solicitudes de reposición de los agremiados.
2. **Atención telefónica:** Brindar un servicio eficaz y cordial a través de la central telefónica, gestionando llamadas de manera profesional.
3. **Gestión de trámites en línea:** Coordinar y gestionar trámites en línea solicitados por los agremiados, y coordinar los envíos a través de servicios Courier.
4. **Tramitación de expedientes:** Gestionar la solicitud y devolución de expedientes entre el departamento de archivo y otras áreas del Colegio.
5. **Recepción y distribución de correspondencia:** Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia a los distintos departamentos del Colegio.
6. **Gestión de correos electrónicos:** Revisar y gestionar correos electrónicos, proporcionando respuestas o canalizando las solicitudes a los departamentos correspondientes.
7. **Confección y renovación de licencias:** Confeccionar, renovar o reponer las licencias para Profesionales y Auxiliares de Enfermería.
8. **Actualización de datos:** Mantener actualizada la base de datos de los agremiados en los sistemas de la organización.
9. **Fotografía para licencias:** Tomar fotografías para la elaboración de las licencias de los agremiados.
10. **Entrega de documentos oficiales:** Entregar licencias, certificaciones y otros documentos oficiales a los colegiados.
11. **Archivo de documentos:** Archivar correspondencia y documentos de manera organizada, siguiendo los procedimientos internos establecidos.
12. **Gestión de carnés del Centro de Recreo:** Gestionar la renovación o emisión de carnés para el Centro de Recreo.
13. **Atención personalizada a los agremiados:** Brindar atención y orientación personalizada a los agremiados que visiten el Colegio.
14. **Certificados de Fondo de Mutualidad:** Elaborar los Certificados de Fondo de Mutualidad para los solicitantes.

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024

15. **Gestión de cambios de grado profesional:** Realizar los trámites necesarios para cambios de grado profesional de los agremiados.
 16. **Gestión de caja chica:** Gestionar los cobros y procedimientos relacionados con la caja chica del Colegio.
 17. **Gestión de trámites de agremiados:** Realizar los trámites correspondientes relacionados con arreglos de pago, cambios de estatus, incorporaciones, reincorporaciones y suspensiones de agremiados.
 18. **Notificaciones internas:** Realizar notificaciones a las zonas o personas indicadas, conforme a los requerimientos de los diferentes departamentos internos del Colegio.
 19. **Gestión de trámites diversos:** Tramitar gestiones relacionadas con pagos, cobros, correspondencia y documentos en comercios e instituciones públicas y privadas.
 20. **Control de actividades:** Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, garantizando su cumplimiento y aplicando medidas de control interno para minimizar errores.
 21. **Preparación de reportes:** Elaborar reportes sobre las actividades realizadas, identificar irregularidades y proporcionar recomendaciones para mejorar los procesos.
 22. **Resolución de consultas:** Brindar información y resolver consultas de superiores, compañeros y público relacionado con las actividades bajo su cargo.
 23. **Propuestas de mejora:** Sugerir mejoras en los procesos y procedimientos para optimizar la gestión de los requerimientos, con impacto directo o indirecto en los agremiados.
 24. **Otras funciones asignadas:** Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por la jefatura inmediata.
 25. **Mantenimiento del área de trabajo:** Mantener las áreas de trabajo limpias y ordenadas, procurando minimizar los riesgos de salud y seguridad laboral.
 26. **Funciones adicionales:** Ejecutar cualquier otra función que le sea requerida por su jefatura inmediata.
 27. **Gestión de reclamos:** Resolver reclamos o incidentes de forma eficiente, buscando soluciones rápidas y satisfactorias para los agremiados.
 28. **Seguimiento de problemas:** Hacer un seguimiento de los problemas no resueltos en la primera interacción, asegurándose de que los agremiados reciban la solución en tiempo y forma.
 29. **Manejo de software básico:** Tener conocimientos en el uso de paquetes de software básico como Word, Excel, Teams, entre otros.
 30. **Experiencia en tareas de recepcionista:** Contar con experiencia y conocimientos en las funciones y tareas propias del puesto de recepcionista, tales como atención al público y gestión de comunicaciones.
-

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024

IV. Plazo y lugar de entrega de ofertas

Plazo de presentación: 5 días naturales, a partir de la fecha de publicación.

Forma de aplicación: Correo electrónico reclutamiento@enfermeria.cr

Formato de presentación: Las propuestas deben incluir documentación requerida en un solo documento en formato PDF, en el siguiente orden:

1. Hoja de vida actualizada.
2. Títulos técnicos (Técnico Medio Especialidad Ejecutivo en Centro de Servicio. Modalidad Servicios).
3. Copia de cédula de identidad por ambos lados (vigente)
4. Hoja de delincuencia, con no más de un mes de emitida.
5. Certificados de capacitaciones recibidas en los últimos 5 años, iguales o mayores de 8 horas, relacionadas con el puesto en concurso.
6. Certificación que acredite la experiencia profesional en labores relacionadas, Certificación Externa: debe ser extendida por la autoridad competente de la organización pública o privada y contener como mínimo:
 - a. Nombre de la organización pública o privada.
 - b. Nombre completo, cargo y firma de la autoridad que certifica la experiencia.
 - c. Título o clasificación del puesto o puestos desempeñados, indicar el grado académico requerido para desempeñar el puesto.
 - d. Actividades y funciones realizadas de cada puesto.
 - e. Período durante el cual desempeñó las labores (incluye fecha de inicio y fin; ejemplo desde el día-mes-año hasta día-mes-año).
 - f. Cualquier otra documentación que considere importante.

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024

V. Criterios de evaluación

Una vez preseleccionados los aspirantes que cumplieron con lo solicitado en la FASE DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE SELECCION, se aplicará la siguiente estructura de predictores de selección.

Predictores: Experiencia, nivel académico y Capacitaciones (Valor 65%)

Criterio de evaluación	Porcentaje		Valor
Experiencia	35%	15%	6 meses de experiencia
		25%	1 año de experiencia
		35%	2 años de experiencia o más
Nivel académico	20%		Técnico Medio Especialidad Ejecutivo en Centro de Servicio. Modalidad Servicios
Capacitaciones y habilidades específicas	10%		Tres o más capacitaciones
TOTAL	65%		

Los candidatos que obtengan una puntuación igual o mayor al 45% producto de la aplicación de la estructura de predictores de selección antes citada, se les convocará a la Prueba Técnica, Entrevista Técnica y Prueba PDA, según lo establecido en FASE DE EVALUACIÓN, ítem B.

Aquel candidato que no obtenga la puntuación igual o mayor al 45%, quedará excluido automáticamente del proceso.

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024

A. Predictores: PDA, prueba técnica y entrevistas (Valor 35%):

Predictor	Instrumento de evaluación	Porcentaje	Descripción
Prueba técnica (*)	Conocimiento	15%	Información relevante, sobre las capacidades para el puesto.
Psicométrica	Personalidad	10%	Identifica estilos de personalidad teniendo en cuenta dos ejes o variables: introversión o extroversión y racional o emocional.
Entrevista técnica (puesto)	De acuerdo a la especialidad	10%	Evalúa la capacidad del postulante en un campo específico de su profesión.
TOTAL		35%	

(*) Para optar por la Prueba PDA y Entrevistas, el candidato deberá obtener en la Prueba Técnica una calificación igual o superior al 80% del valor total, caso contrario quedará excluido automáticamente del proceso.

Una vez aplicada la estructura de predictores indicada en los ítems A y B, serán ponderadas todas las puntuaciones, según lo establecido en la estructura de evaluación propuesta y se obtendrá el resultado final para cada una de las personas participantes.

VI. Consultas y aclaraciones

Cualquier consulta deberá ser enviada al correo electrónico reclutamiento@enfermeria.cr a más tardar el 08 de diciembre de 2024.

VII. Condiciones del contrato

Duración: Plazo indefinido con periodo de prueba de tres meses.

Remuneración: ₡422.798.93 (cuatrocientos veintidós mil colones con setecientos noventa y ocho con noventa y tres céntimos).

VIII. Anexos

- Listado de documentos necesarios para la postulación.
- Carta de interés, currículum vitae, documento de identidad, atestados, tres cartas de recomendación.

Documento	Cartel Plataformista Colegio de Enfermeras de Costa Rica		Versión N° 02-2024
Sustituye: Nuevo	Rige a partir de: 28 de noviembre de 2024	Aprobado por: Acuerdo 45 acta 2741 de la sesión de Junta Directiva de 27 de noviembre de 2024	Fecha de modificación: 20 de noviembre de 2024

MISIÓN DEL PUESTO

Brindar una atención eficiente y de calidad a los colegiados(as) y a los demás usuarios internos y externos, asegurando la satisfacción de sus necesidades. Contribuir de manera continua a la mejora de los procesos mediante la automatización e innovación, siempre en alineación con los lineamientos y procedimientos organizacionales, promoviendo así el cumplimiento de los estándares de servicio y excelencia del Colegio.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Departamento: Administración

Supervisión recibida: Coordinación Plataforma de Servicios

Supervisión ejercida: Ninguna.

RESPONSABILIDAD

- a. Cumplimiento de Políticas y Procesos
- b. Atención oportuna de requerimientos y reclamos
- c. Custodia y manejo de dinero
- d. Atención al cliente de calidad
- e. Cumplimiento de tiempos y requerimientos

CONDICIONES DE TRABAJO

Inducción y capacitación necesarias.

Jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:30 pm.

Se requiere de disponibilidad de horario para laborar extraordinariamente, en situaciones que así lo ameriten, previa solicitud de su jefatura inmediata.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Responsabilidad
- Organización
- Empatía
- Flexibilidad