

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

**Dirección General de Operaciones
Unidad de Recursos Humanos**

Base de selección concurso 005-2023, para nombramiento indefinido y conformación de registros de elegibles y oferentes.

La Sutel comunica la apertura del concurso externo para ocupar, por tiempo indefinido, plazas código 62214 y 62215, clase de Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica), ubicadas en la Unidad de Calidad de Redes Dirección General de Calidad, al no existir candidatos internos se recurrirá a un concurso externo.

1. Características de la plaza

Ubicación de la plaza:	Dirección General de Calidad
Código de la plaza:	62214 62215
Clase y cargo:	Gestor Técnico, Gestor Técnico en Regulación
Aplicación y consultas	melissa.mora@sutel.go.cr

El concurso se realiza también para contar con registro de elegibles para procesos futuros.

2. Tipo de nombramiento:

Plazo indefinido, sujeto a periodo de prueba de hasta seis meses.

3. Salario actual:

Salario único global **€649 325,00** sujeto a ajustes semestrales positivos o negativos de conformidad con la normativa y política salarial vigente al momento de la contratación.

4. Descripción del puesto

4.1. Naturaleza del cargo

Realiza labores asistenciales y de seguimiento a procesos de reclamaciones y resolución alternativa de conflictos de aspectos relaciones con la protección de los derechos de los usuarios, verificación del proceso de admisibilidad de quejas, así como la atención al público y seguimiento de expedientes en el sistema de gestión documental institucional.

4.2. Funciones específicas del puesto:

- Revisar el cumplimiento de requisitos formales de admisibilidad de las reclamaciones interpuestas por los usuarios conforme a las disposiciones normativas y a los procedimientos establecidos.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

- Realizar oficios de prevención de requisitos y de archivo de reclamaciones por incumplimientos de prevención.
- Realizar oficios de archivo por facilitación, desistimiento y satisfacción de pretensiones de los procedimientos de reclamaciones.
- Participar en procesos de resolución alterna de conflictos, principalmente mediación entre usuarios de servicios de telecomunicaciones y operadores.
- Verificar el estado de expedientes de reclamaciones, hacer gestiones de seguimiento y realizar el traslado de expedientes a otras direcciones o instituciones por criterios de competencia en razón de la materia.
- Brindar asistencia a los profesionales 2 y profesionales 5 de la Dirección en la tramitación de los procedimientos administrativos e investigación de criterios y jurisprudencia aplicable a la atención de reclamaciones.

5. Requisitos indispensables

5.1. Formación académica

Al menos tercer año universitario aprobado o el equivalente en créditos en bachillerato en derecho. Deseable: Bachillerato Universitario en Derecho.

5.2. Experiencia laboral:

Mínimo 12 meses de experiencia laboral en una combinación de las actividades que se detallan a continuación:

- Revisar el cumplimiento de requisitos formales de admisibilidad de las reclamaciones interpuestas por los usuarios conforme a las disposiciones normativas y a los procedimientos establecidos.
- Realizar oficios de prevención de requisitos y de archivo de reclamaciones por incumplimientos de prevención.
- Realizar oficios de archivo por facilitación, desistimiento y satisfacción de pretensiones de los procedimientos de reclamaciones.
- Gestionar el control, actualización y reporte de las reclamaciones para garantizar el seguimiento de los casos.
- Participar en procesos de resolución alterna de conflictos, principalmente mediación entre usuarios de servicios de telecomunicaciones y operadores.
- Verificar el estado de expedientes de reclamaciones, hacer gestiones de seguimiento y realizar el traslado de expedientes a otras direcciones o instituciones por criterios de competencia en razón de la materia.
- Brindar asistencia a los profesionales 2 y profesionales 5 de la Dirección en la tramitación de los procedimientos administrativos e investigación de criterios y jurisprudencia aplicable a la atención de reclamaciones.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

5.3. Conocimientos

- Ley N° 6227 General de la Administración Pública (Libro segundo "Del Procedimiento Administrativo")
- Ley N°8642 Ley General de Telecomunicaciones (Título I Capítulo I "Disposiciones Generales", Título II Capítulo II "Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final, Título III Capítulo I "Obligaciones de los operadores y proveedores".
- Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (Capítulo IV "Procedimiento de reclamaciones originados por violación a la intimidad y derechos del usuario final", Capítulo V "Obligaciones de los operadores y proveedores", Capítulo VI "Condiciones técnicas, legales y procedimentales de la prestación de los servicios de telecomunicaciones", Capítulo VII "Contratos de adhesión", Capítulo VIII "Facturación", Capítulo IX "Prestación de los servicios de telecomunicaciones en modalidad Prepago", Capítulo X "Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones", Capítulo XI "Condiciones de instalación de los servicios de telecomunicaciones"
- Ley N°7727 Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social Capítulo II "De la conciliación y mediación".
- Ley N° 7593 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Capítulo XI "Superintendencia de Telecomunicaciones".

Requisitos deseables:

- Certificación o documento que demuestre nivel de Idioma Inglés intermedio.
- Certificado de atención al público.
- Paquete Office (Word, power point)

5.4. Competencias laborales

Comunicación Escrita: Capacidad para redactar ideas claramente y de forma gramaticalmente correcta, de manera que sean entendidas por los diferentes lectores.

Trabajo en Equipo: Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.

Auto Organización: Es la capacidad de fijarse metas propias y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar.

Dinamismo – Energía: Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

Orientación al cliente interno y externo: Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción.

5.5. Requisitos legales

- Que no le apliquen las prohibiciones establecidas en la ley 7593, así como la Ley Control Interno y no encontrarse inhabilitado para ejercer cargos públicos.
- Carné de vacunación contra COVID 19 o Código QR

6. Requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso.

La base de selección constituye las reglas por las cuales se rige el presente concurso, tanto los funcionarios internos de Sutel o los candidatos externos (cuando aplique), deberán cumplir con todos los siguientes requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso, en el orden que se indica a continuación:

6.1. Pasos para aplicar:

Concursos externos: Diríjase a la página web de Sutel, al apartado de [Opciones de trabajo | SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones](#).

1. Primero: **Descargue el documento denominado “Base de selección”**, del concurso de su interés, lea, comprenda o aclare cualquier duda enviando su consulta al correo electrónico que se indica en el documento, durante el plazo establecido para participar.
2. Segundo: **Llene la oferta de Servicio**, ingresando al enlace “Aplique aquí su oferta de servicio”, el cual encontrará en el sitio web, donde encontrará un formulario de oferta de servicio, complete la información que ahí se le solicita. Mediante la presentación de la oferta de servicio usted declara bajo juramento y consentimiento informado que no le afectan las prohibiciones de ley, que leyó y comprendió los términos establecidos en el presente documento denominado Base de Selección, que ha sido informado (a), está claro, conoce los requisitos del cargo y los requisitos de admisibilidad para participar, acepta los términos establecidos y que toda la información que incluirá es verdadera. Al finalizar imprima en pdf el formulario de oferta de servicio que le ofrece la plataforma.
3. Tercero: **Envíe copia de todos sus atestados en pdf** de conformidad con lista que se indica a continuación y copia de la oferta de servicios en formato pdf, (no se aceptan imágenes) al correo electrónico de melissa.mora@sutel.go.cr, para acreditar con evidencias el cumplimiento de los requisitos solicitados. Los funcionarios internos de Sutel, pueden optar por revisar su expediente personal digital y asegurarse que se encuentre actualizado con todos los atestados que acreditan el cumplimiento de los requisitos, o bien enviar por correo si así lo prefiere todos los atestados.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

6.2. Lista de atestados:

1. Indicar en el Asunto del correo: N° de concurso en que le interesa participar.
2. Identificar cada archivo con su respectivo nombre: Título Bachillerato, Título Licenciatura, Título Maestría, certificación o constancia de experiencia laboral empresa A...B...C, certificado o constancia de conocimiento #1: XXXXX (Nombre del curso)
3. Hoja de vida laboral (cv), resumen ejecutivo máximo dos páginas.
4. Copia de cédula identidad por ambos lados.
5. Copias de títulos universitarios atinentes al perfil del puesto. Los títulos o estudios realizados fuera del país deberán estar debidamente reconocidos y equiparados por la Comisión Nacional de Rectores (CONARE).
6. Constancia de estar incorporados y al día con el colegio profesional respectivo¹.
7. Copia de constancia(s) de **experiencia laboral** interna (Sutel) y externa atinente a los requisitos del puesto en concurso y que respalden lo indicado en la oferta de servicios. De conformidad con el siguiente detalle:
 - a. **La experiencia laboral interna** adquirida en la Sutel deberá ser emitida por la jefatura inmediata y superior de la plaza en la cual obtuvo dicha experiencia, el funcionario (a) deberá solicitar a la jefatura correspondiente la constancia y esta deberá dirigir el documento al funcionario con copia a la Unidad de Recursos, el documento deberá indicar las fechas en que desarrollo dichas actividades, describir las funciones, actividades o proyectos o procesos o responsabilidades o logros, indicar si tuvo o no personal a cargo, en ese sentido cantidad de personas, la clase y cargos que superviso, este trámite lo gestiona en funcionario (a) interesada y lo deberá hacer llegar dentro del plazo del concurso al expediente personal digital, o enviarlo vía correo electrónico al responsable del concurso.
 - b. **Toda experiencia laboral externa** debe ser emitida mediante una constancia en idioma español por la empresa, organismo o institución contratante, donde se indique: nombre de la empresa o institución, la **fecha de ingreso (día, mes, año), fecha de finalización (día, mes, año), el nombre de los puestos ocupados y el detalle específico de las funciones realizadas por cada puesto.**
 - c. La experiencia laboral adquirida en el extranjero debe estar debidamente legalizada o apostillada por el país en que la obtuvo y contener la información indicada anteriormente; de ser un país con un idioma diferente al español, deberá presentarse la debida traducción oficial, por traductores autorizados en Costa Rica.
 - d. **De no ser factible obtener la constancia o certificación de experiencia laboral por alguna situación excepcional, los oferentes podrán presentar una declaración jurada** que cumpla con los requisitos de forma y fondo que se detallan en el Anexo .

¹ Este es un requisito obligatorio para cualquier funcionario público, que ocupe puestos de clase profesional en Sutel, por lo tanto, se presume que todos los funcionarios se mantienen activos y con sus cuotas al día. Los oferentes que no cumplen con el requisito de estar incorporados o al día con el colegio profesional respectivo podrán participar, sin embargo, en caso de ser seleccionados deberá contar al 100% con dicho requisito, de lo contrario quedará excluido del proceso.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

- e. En caso de que cuente con alguno o todos los conocimientos deberá remitir los documentos como parte de los atestados al correo electrónico indicado y para los funcionarios internos de Sutel deberán asegurarse de tener actualizado el expediente personal digital o bien enviar mediante correo electrónico, los certificados de los cursos, capacitaciones, talleres, seminarios o planes de estudio que acrediten y evidencien los conocimientos técnicos o profesionales solicitados deberá indicarlos en la oferta de servicios y enviar los archivos vía correo electrónico en formato pdf y deben estar identificados con el nombre del certificado. en el siguiente orden: Conocimiento #1: nombre (ejemplo Gestión de Calidad), Conocimiento #2: nombre (ejemplo Ley General de Administración Pública), Conocimiento #3: No cumple.
- f. Los funcionarios internos de Sutel, de igual forma deben cumplir con los “Requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso”, indicados anteriormente, sin embargo, pueden si así lo prefieren apegarse a lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos de la ley 8220, independiente de la decisión del funcionario (a), siempre deberá llenar el formulario de oferta de servicios digital (el cual constituye una manifestación de interés por participar), a su vez deberán coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, para que habiliten los permisos y puedan revisar personalmente su expediente de personal digital y asegurarse que todos los atestados que forma parte de los requisitos admisibilidad del presente concurso se encuentran incorporados. En caso de que considere necesario actualizar el expediente de personal digital, deberá enviar vía correo electrónico en formato pdf los atestados al correo melissa.mora@sutel.go.cr, encargada del concurso. Los documentos que se incorporen al expediente digital deben cumplir con todos los requisitos indicados en los párrafos anteriormente y solo se tomarán en cuenta los que ingresen antes de que cierre el plazo para participar en el concurso.

6.3. Notas importantes sobre los requisitos de admisibilidad:

- I. Toda la comunicación se realizará por parte del correo electrónico de Sutel, indicado en la base de selección o cualquier dominio que indique @sutel.go.cr y se dirigirá únicamente al correo electrónico que los oferentes indiquen en el formulario de oferta de servicios.
- II. Para los funcionarios internos de Sutel, se utilizará el correo institucional salvo que medie solicitud expresa que indique otro correo personal y también se incluya en la oferta de servicios, el cual siempre deberá ser el mismo correo utilizado para enviar los atestados, para candidatos externos el correo será el indicado en la oferta de servicio. Dichos correos constituirán el medio oficial para toda comunicación entre Sutel y el oferente. Es responsabilidad notificar problemas en la cuenta de correo, agradecemos evitar realizar cambios.
- III. Los interesados deberán revisar diariamente la cuenta de correo electrónico, en caso de que Recursos Humanos solicite aclaraciones sobre la información o documentos, concederá un plazo para contestar. En caso de que el oferente no presente las aclaraciones o que las presente fuera de los plazos establecido, se tendrán por extemporáneos, y, por lo tanto, no podrán ser valorados.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

- IV. Recursos Humanos solo recibirá ofertas de servicio y correos con los atestados durante el plazo establecido en cada concurso para participar, o con ocasión de ampliaciones del periodo de publicación del concurso, lo cual será comunicado cuando corresponda. No se admitirán postulaciones ni atestados fuera del plazo de vigencia del concurso.
- V. No se recibirán documentos físicos, ni documentos entregados por otros medios diferente al establecido para este concurso, durante la etapa de recepción de ofertas.
- VI. Cualquier duda o consulta relacionada con el presente concurso, puede dirigirla a Melissa Mora Fallas, al correo melissa.mora@sutel.go.cr en horario de 8:00am a 4:00pm, único correo electrónico valido para aclarar dudas, consultas o comentarios.
- VII. Al participar en el presente concurso y presentar la oferta de servicios, autoriza que los resultados de las pruebas psicométricas sean conocidos por el equipo evaluador, la jefatura inmediata y superior de la plaza vacante, con el objetivo de evaluar si existe o no afinidad con el perfil del puesto requerido.
- VIII. Todos los documentos deberán presentarse en formato pdf, No se admitirán correos, con enlaces a repositorios de información en la nube iguales o similares a Google Drive o OneDrive, ni imágenes o formatos de imagen.
- IX. Recursos Humanos confrontará contra los documentos originales, mediante la plataforma Teams o de manera presencial los atestados enviados en formato digital mediante correo electrónico y los documentos que no conste en el expediente personal digital para los funcionarios internos de la Sutel.
- X. Los candidatos que no cumplan con los requisitos de admisibilidad y los pasos para aplicar al concurso quedarán automáticamente fuera del proceso o aquellas ofertas de servicio y correos de atestados que se presenten fuera del plazo establecido para participar se tendrán por extemporáneos, y, por lo tanto, no podrán ser valorados.
- XI. Cada concurso tiene un formulario digital de oferta de servicio específico de conformidad con el concurso correspondiente a la plaza vacante, asegúrese de ingresar al enlace (link) correcto del concurso de su interés, en caso de error o interés por varios concursos deberá llenar nuevamente la información personal y profesional correspondiente, dado que no es un sistema automatizado, y los concursos están a cargo de diferentes profesionales.

7. Fases del procedimiento de reclutamiento y selección de personal

De conformidad con el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), el proceso para reclutar y seleccionar el (la) candidato (a) para ocupar el puesto en concurso se realizará en apego a la normativa interna.

Artículo 30.- Proceso para ocupar plazas vacantes. Recursos Humanos gestionará el proceso para ocupar plazas vacantes, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de reclutamiento y selección que emita la Administración, a fin de que las personas participantes demuestren la idoneidad requerida para ocupar un puesto.

Para ocupar plazas vacantes se aplicará:

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

(...)

1. Recursos Humanos remitirá a la jefatura una nómina del registro de elegibles interno como la primera fuente. Si no fuera suficiente se complementa con el registro de elegibles externo de personas candidatas a ocupar las plazas vacantes.
2. En caso de que la jefatura justifique de forma razonada, no recomendar ninguno de los elegibles remitidos o bien no exista registro de elegibles deberá realizarse el concurso que corresponda.
3. Si como resultado de un concurso interno no resultara ninguna persona funcionaria con la idoneidad requerida para ocupar la plaza, se realizará el concurso externo.

Nómina: Lista de personas propuestas para que se designe entre ellas la que ha de desempeñar un puesto, con base en la idoneidad comprobada. Estará conformada, en igualdad de condiciones para efectos de la escogencia por al menos dos personas y un máximo de 5.

Fases del proceso de reclutamiento y selección:

1. Reclutamiento.
2. Admisibilidad.
3. Preselección.
4. Evaluación. Prueba técnica de conocimientos, entrevista, pruebas psicométricas, verificación de referencias laborales o evaluación del desempeño (funcionarios internos).
5. Selección
6. Nombramiento

7.1. Fase de reclutamiento

Tiene por objetivo atraer los oferentes idóneos, que posean la experiencia, los conocimientos técnicos y profesionales, las competencias laborales requeridas e indispensables para ocupar el puesto.

- ✓ Concurso interno: Correo electrónico de la Sutel.
- ✓ Concurso externo: (cuando aplique)
 - a. Página web de la Sutel, <https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos>
 - b. Correo institucional de Aresep
 - c. Bolsa de empleo de Colegios profesionales respectivos y otras.

7.2. Fase de preselección

Se requiere preseleccionar como mínimo cinco (5) oferentes que cumplan con todos los requisitos de admisibilidad y un máximo de diez (10) oferentes con las mejores puntuaciones (si los hubiera). En el caso, que no se logre atraer un mínimo de 5 oferentes, se recurrirá a ampliar el plazo de la

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

publicación del concurso, para atraer y reclutar una adecuada cantidad de oferentes que garantice la conformación de la nómina para contratar y abastecer el registro de elegibles y oferentes.

En caso de que, como resultado de la preselección, según lo indicado en el cuadro 1, exista un empate en las calificaciones de los oferentes, que implique superar los diez (10) oferentes preseleccionados con las mejores puntuaciones, se utilizará como criterio de desempate la acreditación de mayor cantidad de meses de experiencia laboral en labores afines al puesto. Si aun así persistiera el empate, se tomará en consideración los que posean la mayor cantidad de los conocimientos requeridos y demostrados.

Recursos Humanos solicitará, cuando lo considere necesario, aclaraciones sobre la documentación presentada; el/la oferente deberá atender dentro del plazo que se le otorgue. En caso de no cumplir con la prevención en tiempo y forma, la documentación que genera dudas no será tomada en cuenta, eventualmente podría significar que el oferente queda excluido del proceso. De agotar dicha fase y no contar con suficientes oferentes que cumplan todos los requisitos de admisibilidad, la administración podrá ampliar el periodo de publicación del concurso para atraer nuevos oferentes y favorecer la continuidad del proceso en las siguientes fases del concurso.

La puntuación obtenida en la fase de preselección no es acumulativa en la siguiente fase de evaluación.

Cuadro 1, criterios de preselección (100%)			
Predictor	Criterio de calificación	Valor	Peso
Formación académica	Al menos tercer año universitario aprobado o el equivalente en créditos en la carrera de derecho.	30%	40%
	Bachillerato Universitario en Derecho	40%	
Experiencia laboral	12 meses de experiencia laboral en al menos una de las actividades que se detallan en el apartado de experiencia laboral.	30%	50%
Experiencia laboral	Más de 12 meses de experiencia laboral en al menos dos de las actividades que se detallan en el apartado de experiencia laboral.	50%	
Conocimientos	Certificación o documento que demuestre nivel de Idioma Inglés intermedio, con base en el marco común europeo de las lenguas.	4%	10%
	Certificado de atención al público	4%	
	Certificado Word (1%)	2%	

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

Cuadro 1, criterios de preselección (100%)			
	Certificado Power Point (1%)		

7.3. Fase de evaluación

Los candidatos preseleccionados serán evaluados de conformidad con los criterios definidos en el siguiente cuadro:

Cuadro 2, criterios de evaluación (100%)			
Predictor	Criterio de evaluación	Peso	Valor
Evaluación técnica	Se aplicará una evaluación técnica y profesional mediante uno o varios instrumentos según se determine, a fin de comprobar el nivel de dominio de los conocimientos solicitados.	40%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida por el candidato (a), entre el peso asignado al predictor. Se considera satisfactoria igual o superior a 70 puntos.
Evaluación Psicométrica	Se aplicará una batería de pruebas psicométricas para determinar el grado de compatibilidad con el puesto	20%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida por el candidato (a), entre el peso asignado al predictor, para determinar la compatibilidad con el puesto.
Entrevista	Evaluación de aspectos técnicos y profesionales, considerando las funciones y los conocimientos requerimientos para desempeñar el puesto. (20%) Evaluación de competencias relacionadas con el perfil (20%)	40%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida por el candidato (a), entre el peso asignado al predictor. Se considera satisfactoria igual o superior a 70 puntos.
Referencias laborales	Verificación de referencia laborales mediante correo electrónico o	No tiene peso porcentual.	

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

Cuadro 2, criterios de evaluación (100%)

	verificación de calificación de la evaluación del desempeño.	
--	--	--

7.3.1. Evaluación técnica

Recursos Humanos convocará oportunamente a los oferentes preseleccionados para realizar las evaluaciones técnicas y girará las instrucciones respectivas, dichas evaluaciones se podrán realizar de forma presencial o virtual.

Los candidatos que no realicen alguna de las evaluaciones en el plazo establecido, o que no superen de forma satisfactoria la prueba técnica con una calificación igual o superior a 70%, quedarán excluidos automáticamente del proceso, y no podrán avanzar a las siguientes fases del concurso.

Recursos Humanos coordinará el diseño de las evaluaciones técnicas con la colaboración de uno o varios especialistas (s) técnicos o profesionales en la materia o con la jefatura respectiva de la plaza vacante, quienes colaborarán del diseño y calificación de las evaluaciones técnicas.

Se requiere un mínimo tres (3) candidatos que superen de forma satisfactoria la evaluación técnica, que garantice la conformación mínima de una nómina con 3 candidatos dado que se trata de dos plazas vacantes; de lo contrario, se publicará el concurso nuevamente para atraer oferentes que complementen el proceso para avanzar a la siguiente etapa y garantizar la conformación de la nómina.

7.3.2. Evaluación psicométrica

Se aplicará una batería de pruebas psicométricas, para valorar el grado de compatibilidad con el perfil del puesto, así como las competencias laborales; únicamente a los candidatos que superaron de forma satisfactoria la evaluación técnica indicada anteriormente, con nota igual o superior a 70 puntos.

Mediante correo electrónico se comunicará las instrucciones y el plazo para responder la o las pruebas psicométricas respectivas.

Los candidatos que no realicen alguna de las pruebas en el plazo establecido, quedarán excluidos automáticamente del proceso.

7.3.3. Referencia laborales o evaluación del desempeño.

En caso de candidatos internos, la URH realizará la verificación de las dos últimas evaluaciones del desempeño de cada funcionario, de conformidad con lo estipulado en el artículo 94 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios y la ley de fortalecimiento de las finanzas públicas en lo correspondiente a evaluación del desempeño.

De contarse con candidatos externos, se solicitarán las referencias laborales mediante el formulario respectivo y vía correo electrónico.

7.3.4. Entrevista

El profesional de recursos humanos coordinará la entrevista de selección de personal de forma presencia o virtual, en la cual se valorarán competencias laborales y técnicas, con base en una guía semi estructurada. La entrevista podrá ser realizada con un panel evaluador.

Esta se divide en dos partes:

- Evaluación de aspectos técnicos y profesionales, considerando las funciones, experiencia y los conocimientos requerimientos para desempeñar el puesto, la cual será realizada por un especialista en los temas a evaluar, que puede ser la misma jefatura u otro profesional designado en conjunto con RH;
- Evaluación de competencias laborales, relacionadas con el perfil del puesto, la cual será realizada por el profesional de RH.

Finalizada la etapa de entrevistas, la URH ponderará los resultados de conformidad con los predictores establecidos en el cuadro 2.

7.4. Selección y nombramiento

Finalizada la fase de evaluación del concurso, la URH ponderará los resultados finales de conformidad con los criterios establecidos en el cuadro 2.

Los candidatos que hayan obtenido una calificación igual o superior al 70% adquieren la condición de elegible y pueden integrar la nómina según lo estipulado en la normativa vigente.

De contarse solo con dos candidatos (as) elegibles, se remitirá a la jefatura inmediata y superior la nómina para que emitan la recomendación de selección en una de las plazas y, posteriormente, se publicará nuevamente el concurso externo hasta lograr un número de candidatos suficientes para conformar una nueva nómina y enviar a la jefatura, a fin de que emita la respectiva recomendación de selección en la otra plaza.

Los candidatos (as) que hayan obtenido una calificación igual o superior al 70% y no hayan sido seleccionados adquieren la condición de elegible, la cual tendrá una vigencia de dos años, plazo contado a partir de la notificación de elegibilidad a la persona candidata. Art 11, RAS.

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios. RAS.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

Nómina: Lista de personas propuestas para que se designe entre ellas la que ha de desempeñar un puesto, con base en la idoneidad comprobada. Estará conformada, en igualdad de condiciones para efectos de la escogencia por al menos tres personas y un máximo de 5.

Posteriormente se elevará el informe al jerarca superior administrativo, a efecto de que resuelva sobre la recomendación presentada para el nombramiento, y emitan el respectivo acuerdo.

Nota final:

Contra este acto, cabe recurso de apelación, en materia recursiva en el procedimiento de reclutamiento y selección, el recurso de revocatoria contra el acto de preselección y evaluación técnica los resuelve el órgano que realizó el análisis y, el recurso de apelación contra el acto final lo conocerá el Consejo, según lo estipulado en el inciso 36 del artículo 33 del 51 del Reglamento interno de organización y Funciones de la ARESEP y su órgano desconcentrado (RIOF); según los plazos del artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública; así como la competencia de la Unidad de Recursos Humanos (URH) como área especializada y órgano instructor, según el inciso 9 del artículo 51, artículos 39, 40 y 48 del RIOF, en concordancia del artículo 106 de la Ley General de la Administración Pública.

La Superintendencia de Telecomunicaciones agradece su interés en participar

**Elaborado por: Melissa Mora Fallas
Profesional en Recursos Humanos**

**Aprobado: Norma Cruz Ruiz
Jefatura de Recursos Humanos**

**Aprobado: Cesar Valverde Canossa
Jefe de Calidad**

**Aprobado: Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad**

Anexo

Sobre las declaraciones Juradas

Requisitos de fondo de las declaraciones juradas en los procesos de reclutamiento y selección de Sutel, las cuales se utilizan en casos excepcionales y como un complemento de las constancias de experiencia laboral; en los siguientes:

1. Cuando la empresa o institución que debe emitir la constancia o certificación de experiencia laboral no la entregue dentro del plazo requerido para participar en el concurso.
2. Cuando la empresa en la que trabajó ya cerró operaciones y no exista, (no aplica para fusiones, ventas o empresas que pueden ser consultados sus registros de trabajadores).
3. Cuando la constancia esté incompleta en alguno de los elementos esenciales y no incluya alguno de los siguientes datos: *nombre de la empresa o institución, la fecha de ingreso (día, mes, año), fecha de finalización (día, mes, año), el nombre de los puestos ocupados y el detalle específico de las funciones realizadas por cada puesto*, los oferentes podrán optar por alguna de las siguientes opciones:
4. Cuando la experiencia laboral fue adquirida al brindar servicios como profesional independiente, ejemplos bufete propio, oficina profesional independiente, consultorías u otros similares, en estos casos adicional a la declaración jurada deberá adjuntar evidencia del comprobante de pago o certificación que está inscrito como profesional independiente ante el Ministerio de Hacienda, durante el periodo en que está acreditando dicha experiencia laboral.
5. Cuando tiene una constancia laboral pero la empresa solo indicó el nombre del puesto desempeñado y las fechas de ingreso y salida y no detallan las funciones u otros datos solicitados. Puede adjuntar a la constancia una declaración jurada con el detalle de información que haga falta.
6. Cuando una empresa se niegue a entregarle la constancia dentro del plazo para participar o con los requerimientos de información establecidos.
7. Cuando el oferente se entere de la publicación del concurso en la víspera de finalizar el plazo para participar, lo cual le impide obtener la constancia de experiencia laboral durante el plazo de vigencia de recepción de ofertas, por ejemplo: Deberá solicitar, si es viable, mediante correo electrónico o cualquier medio que considere oportuno a la empresa donde trabaja o trabajó, la constancia de experiencia laboral; posteriormente, ese mismo correo deberá aportarlo a Sutel durante el periodo de aplicación al concurso, como prueba que permita evidenciar que la constancia ya está en trámite.

Concurso 005-2023, para nombramiento indefinido, plazas códigos 62214 y 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (asesoría jurídica) de la Dirección General de Calidad

8. Cuando la empresa en la que trabaja o trabajó esta fuera del país. Deberá solicitar mediante correo electrónico la constancia de experiencia laboral, posteriormente, ese mismo correo deberá aportarlo a Sutel durante el periodo para participar al concurso, como prueba que permita evidenciar que la constancia ya está en trámite, por alguno de los siguientes motivos: no han contestado su solicitud, la están elaborando y está pendiente la entrega, está en trámite de legalizarla en Costa Rica. En caso de experiencia laboral adquirida en el extranjero, la misma deberá estar debidamente legalizada o apostillada por el país en que la obtuvo, deberá presentarse la debida traducción oficial, por traductores autorizados en Costa Rica.
9. Para casos donde la constancia de experiencia laboral no incluye el detalle de funciones podrán adjuntar una copia del perfil del puesto, este último deberá ser sellado y firmado por un representante o de encargado de Recursos Humanos de la empresa donde labora o laboró el cual será considerado como complemento de la constancia de experiencia laboral la cual deberá contener el resto de información previamente solicitada, en este caso no será necesaria la declaración jurada.

Requisitos de forma que debe cumplir una declaración jurada para ser admitida en el proceso de reclutamiento y selección.

- a) Presentar una declaración jurada debidamente protocolizada por un abogado en Costa Rica, en idioma español, que incluya el detalle información y datos que se indican en el apartado de “Requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso”, referente a las constancias o certificaciones de experiencia laboral.
- b) En el caso de ser un concurso para contratar abogados la declaración jurada deberá extenderla otro abogado (un tercero). No se admiten declaraciones juradas a título personal siendo que este un requisito esencial dentro de un proceso de reclutamiento y selección que otorga ventajas a los oferentes sobre otros candidatos y que debe garantizar la idoneidad establecida en la ley, por lo que se requiere verificar que la información que se indica para ocupar un puesto, ha sido válida por un tercero, por los medios que considere convenientes situación que hace necesario hacer un filtro restrictivo y exclusivo de situaciones especiales.
- c) Solo serán admisibles las declaraciones juradas que cumplan con todos los requisitos de forma y fondo indicados.