

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

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

**Base de selección concurso externo (por oposición) 07-2023**

La Sutel comunica la apertura del presente concurso para nombramiento indefinido (en propiedad) en la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo, ubicada en la Unidad de Gestión Documental, de la Dirección General de Operaciones.

**1. Características de la plaza**

<b>Ubicación de la plaza:</b>	Unidad de Gestión Documental, Dirección General de Operaciones.
<b>Código de la plaza:</b>	52202
<b>Clase y cargo:</b>	Gestor de Apoyo 2, Auxiliar Administrativo
<b>Aplicación y consultas</b>	<a href="mailto:priscilla.calderon@sutel.go.cr">priscilla.calderon@sutel.go.cr</a>

*“Se alienta la presentación de ofertas de mujeres” (Resolución 70 del 2018 de la UIT)”*

El presente concurso se realiza de conformidad con lo estipulado Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios y el Reglamento a la Ley marco de Empleo Público.,

Se realiza el concurso también para contar con registro de elegibles, a fin de planificar oportunamente las necesidades futuras de personal, en concordancia con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley Marco de Empleo Público y el 9 del RAS, en lo que interesa señalan, respectivamente, lo siguiente:

Artículo 11, inciso “d):

*“Registro de elegibles: Base de datos de las personas oferentes o funcionarias actuales que hayan demostrado idoneidad para ser elegidas para puestos vacantes en términos análogos con el inciso anterior”.*

Artículo 9 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios. RAS

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

“(...)

*Recursos Humanos podrá anticipar y prever los concursos de reclutamiento y selección que considere oportunos para actualizar el registro de elegibles permitiendo planificar oportunamente las necesidades de personal y proveer el recurso humano requerido para satisfacer la continuidad y eficiencia del servicio público que brinda la institución.*

*Toda oferta de servicio que cumpla con los requisitos establecidos pasa a formar parte del registro de oferentes, según los instrumentos vigentes y podrán ser tomadas en cuenta para concursos interinos o aplicación del artículo 65 de este reglamento”*

(...)”

Asimismo, las personas que presenten su oferta de servicios, aunque no queden elegibles, conformarán el registro de oferentes para otros procesos, de conformidad con lo establecido en el inciso c) del artículo 11 del Reglamento a la Ley Marco de Empleo Público; que indica en lo que interesa:

*“c) Registro de oferentes: Base de datos o registro en el cual constan los nombres, perfiles ocupacionales y otros datos personales de las personas aspirantes que se postulan voluntariamente, mediante una oferta de servicio, a laborar en cargos, con relaciones de empleo estatutarias, públicas o mixtas, en las instituciones en el ámbito de la rectoría de MIDEPLAN. (...)”*

## **2. Tipo de nombramiento:**

Plazo indefinido, sujeto a periodo de prueba según lo dispuesto en la normativa vigente.

## **3. Salario actual:**

Salario único global ¢ 571,900,00 sujeto a la escala salarial global vigente, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **4. Descripción del puesto**

### **4.1 Naturaleza del cargo**

Ejecución de actividades técnicas derivadas de los procesos y subprocesos de trabajo del área de gestión y documentación.

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

#### **4.2 Funciones específicas del puesto:**

- Efectuar las notificaciones de los documentos institucionales tanto a nivel externo como interno.
- Ejecutar labores operativas de archivo, como ingreso, indexación, digitalización, carga de archivos.
- Realizar labores para revisión de orden, actualización calidad de imágenes y demás procesos de los expedientes.
- Atender gestiones y consultas relacionadas con las tareas que se le han asignado y que requieran seguimiento.
- Ejecutar actividades como revisión, registro y remisión de documentos para actualizar los expedientes y gestiones.
- Realizar y apoyar la prestación de documentos, ubicando, unificando y remitiendo lo solicitado a los respectivos usuarios.

### **5. Requisitos indispensables**

#### **5.1 Formación académica**

Mínimo bachillerato en educación diversificada o técnico, diplomado o estudiante de Bibliotecología o Ciencias de la información o Documentación o Archivística, o Administración de Información o Gestion y Sistemas de Información o Administración de Empresas con énfasis en Gestión y Servicios de Información.

#### **5.2 Experiencia laboral:**

Mínimo 6 meses de experiencia laboral relacionada con una combinación de la mayor cantidad de actividades que se detallan a continuación:

- Uso de sistemas de información, específicamente gestores documental y sus aplicativos para la gestión de archivo, ingreso, indexación, digitalización y carga de archivos.
- Conformación y revisión de expedientes, apertura, ordenación, foliación, cronología.
- En manejo de herramientas de office 365
- Servicio al cliente y registro de información

#### **5.3 Conocimientos**

- Uso de sistemas de información, como gestores documentales y sus aplicativos.
- Herramientas de Office 365 (correo, Word, Excel)
- Manejo de archivos físicos y digitales o Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivo
- Conformación de expedientes o gestiones físicas y digitales.

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

- Proceso de notificación o Ley 7637 sobre notificaciones
- Atención y servicio al cliente.

#### 5.4 Competencias laborales

- **Orientación al cliente:** Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. 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 planificar la actividad.
- **Calidad de trabajo:** Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformados en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir el conocimiento profesional y la expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender.
- **Colaboración:** Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.
- **Responsabilidad:** Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primera.
- **Trabajo en equipo de operativos:** Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.

#### 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.

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

## 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 requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso, en el orden que se indica a continuación:

### 6.1 Pasos para aplicar:

**Concurso externo:** Diríjase a la página web de Sutel, al apartado de [Opciones de trabajo | SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos](https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos)

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 ubicado en el sitio web de Sutel “Aplique aquí su oferta de servicio”, complete la información que se le solicita, ya que esta constituye una declaración bajo juramento y consentimiento informado que no le afectan las prohibiciones de ley, que leyó y comprendió los términos establecidos en la Base de Selección, que ha sido informado (a), está claro, conoce los requisitos de admisibilidad para participar y los requisitos del puesto, 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 y envíelo como parte de los atestados.
3. Tercero: **Envíe copia de todos sus atestados en formato pdf** (no se aceptan imágenes) de conformidad con la siguiente lista, envíe sus atestados al correo electrónico de [priscilla.calderon@sutel.go.cr](mailto:priscilla.calderon@sutel.go.cr), esto le permite acreditar con evidencias el cumplimiento de los requisitos solicitados. Los funcionarios internos de Sutel pueden enviar todos los documentos vía correo o 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.

### 6.2 Lista de atestados:

1. Identificar el correo: indicar en el asunto, número de concurso 0X-2023 en que le interesa participar y nombre completo del oferente.. Ejemplo concurso 0X-2023 Juan Mora Diaz

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

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 respectivo<sup>1</sup>.
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/o superior de la plaza en la cual obtuvo dicha experiencia, el funcionario (a) deberá solicitar a la jefatura correspondiente la constancia y remitir el documento con los atestados y copia a la Unidad de Recursos. La constancia deberá indicar el de forma separada el detalle específico de las funciones realizadas en los puesto que ha desempeñado, las fechas en que desarrollo dichas 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 supervisó, trámite que deberá gestionar 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)**, la **fecha de finalización (día, mes, año)**, el **nombre de los puestos desempeñados y de forma separada el detalle específico de las funciones y actividades o proyectos o procesos a su cargo y responsabilidades de cada puesto, cuando aplique, indicar si tuvo o no personal a cargo, en ese sentido cantidad de personas, la clase y cargos que supervisó.**
  - 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

---

<sup>1</sup> 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 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

anteriormente; de ser un país con un idioma diferente al español, deberá presentarse la debida traducción oficial, por traductores autorizados en Costa Rica.

- d. Cuando no sea factible obtener la constancia o certificación de experiencia laboral por alguna situación excepcional, los oferentes podrán optar por presentar una declaración jurada protocolizada por un abogado en Costa Rica, que cumpla con los requisitos de forma y fondo que se detallan en el Anexo.
- e. Conocimientos complementarios a la formación académica: En caso de que cuente con alguno o todos los conocimientos solicitados, deberá remitir los certificados de los cursos, capacitaciones, talleres, seminarios, se podrán tomar como conocimientos los cursos universitarios de carreras incompletas u otras carreras que no formen parte del requisito de formación académica del presente concurso, siempre que se acrediten las constancias universitarias correspondientes, que evidencien los conocimientos técnicos o profesionales solicitados, también 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 curso 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. Idioma (solo cuando sea parte de los requisitos): Presentar la certificación del grado de conocimiento del idioma inglés, debe ser emitido por un centro de idiomas acreditado, que utilice la escala del marco común europeo de referencia para las lenguas. Marco que sirve de estándar para medir el nivel de comprensión, expresión oral y escrita en una determinada lengua.
- g. 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 de la funcionaria(o) encargada del concurso. Los documentos que se incorporen al expediente digital deben cumplir con todos los requisitos indicados en los párrafos anteriores y solo se tomarán en cuenta los que ingresen antes del cierre de recepción de ofertas, en el plazo indicado.

### 6.3 Notas importantes sobre los requisitos de admisibilidad:

- I. Todos los documentos deberán presentarse en formato pdf.
- II. 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. 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 admitidos y no serán valorados.
- III. Los candidatos que no cumplan con los requisitos de admisibilidad y los pasos para aplicar al concurso no podrán ser tomados en cuenta en el proceso concursal.
- IV. No se admitirán atestados con enlaces a repositorios de información en la nube iguales o similares a Google Drive o OneDrive, ni imágenes o formatos de imagen, o archivos comprimidos en formato ZIP, ya que la capacidad de recepción del tamaño del correo es suficientemente grande para recibir los documentos en formato pdf, superando los 25 MB.
- V. Toda la comunicación se realizará mediante correo electrónico de Sutel indicado en la base de selección o cualquier dominio que indique @sutel.go.cr y se dirigirá **al correo electrónico que los oferentes indiquen en el formulario de oferta de servicios.** La dirección de correo electrónico que se indique en la oferta de servicio deberá ser la misma que se utilice para enviar los atestados, y será considerado como el único medio válido, aceptado y conocido por Sutel para validar atestados, comunicarse con los oferentes, notificar o solicitar aclaraciones. Para los funcionarios internos de Sutel, se utilizará el correo institucional salvo que medie previo al cierre del concurso una solicitud expresa que indique otro correo personal. El correo constituye el medio oficial para toda comunicación entre Sutel y el oferente. Es responsabilidad notificar problemas en la cuenta de correo, agradecemos evitar realizar cambios.
- VI. 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.
- VII. No se recibirán documentos físicos, ni documentos entregados por otros medios diferente al establecido para este concurso, durante la etapa de recepción de ofertas.
- VIII. Cualquier duda o consulta relacionada con el presente concurso, puede dirigirla a Priscilla Calderón Marchena, al correo [priscilla.calderon@sutel.go.cr](mailto:priscilla.calderon@sutel.go.cr) en horario de 8:00am a 4:00pm, único correo electrónico valido para aclarar dudas, consultas o comentarios.
- 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.



Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

- X. 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.
  - XI. Finalizada la revisión de requisitos de admisibilidad y en caso de no contar con suficientes oferentes que cumplan todos los requisitos para admisibilidad, la administración podrá ampliar el periodo de publicación del concurso, las veces que lo considere necesario para atraer nuevos oferentes y favorecer la continuidad del proceso en las siguientes fases del concurso.
- 7. Fases del procedimiento de reclutamiento y selección para nombramientos indefinidos**

De conformidad con el Reglamento a la Ley Marco de Empleo Público y los artículos 3, 9, 15 inciso a) y 30 de 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 realiza mediante lo estipulado en el artículo 30 numeral 2 del RAS que corresponde con un "Proceso por Oposición".

Artículo 17 del Reglamento a la Ley Marco de Empleo Público, estipula lo siguiente:

*"Para efectos de desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de personal, los sistemas de selección aplicables son los siguientes:*

*a) **Sistema de Oposición:** sistema aplicable en procesos de selección de personal, basado en principios de igualdad, mérito y capacidad o idoneidad, que consiste en la realización de una o varias pruebas, exámenes o test para determinar competencias o bien los conocimientos, habilidades, prácticas, destrezas y actitudes, encaminados a demostrar que una persona reúne las condiciones y características que la facultan para desempeñarse de forma eficaz y eficiente en un puesto de servicio público y, a partir de los resultados, establecer el orden de prelación de las personas.*

*Según sean las características del personal requerido para los diferentes puestos, las pruebas podrán ser orales o escritas, incluir cuestionarios, ejercicios prácticos, dominio de lenguas extranjeras, autóctonas o de señas, así como contar la superación de pruebas físicas y médicas". (El subrayado no es del original)*

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

El artículo 30 señala:

*“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:*

*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**”.*

En este caso no existe personas elegibles para ocupar la plaza ni candidatos internos con el perfil requerido para realizar concurso interno o por valoración de méritos.

Respecto a la conformación de la nómina de candidatos elegibles para seleccionar, el artículo 3 del RAS establece lo siguiente:

*“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”.*

Por su parte, el artículo 15 inciso a) se refiere a que corresponde al jerarca superior administrativo aprobar los nombramientos de la Sutel, una vez concluido el proceso concursal.

Fases del proceso de reclutamiento y selección:

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

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

### **7.1 Fase de reclutamiento y admisibilidad**

Esta fase tiene por objetivo atraer los oferentes internos o externos o ambos, que posean la experiencia, los conocimientos técnicos y profesionales, así como las competencias laborales que demuestren la idoneidad para ocupar el puesto.

- ✓ Concurso externo se divulgará mediante:
  - a. Página web de la Sutel, <https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos>
  - b. Correo institucional de Sutel y Aresep
  - c. Bolsa de empleo de los Colegios profesionales respectivos, cuando sea viable.
  - d. Otras fuentes de reclutamiento disponibles.
- ✓ En todos los concursos pueden participar funcionarios internos de Sutel que cumplan con el perfil del puesto.

El concurso podrá ser divulgado las veces que sea necesario hasta lograr atraer suficientes oferentes que cumplan los requisitos de admisibilidad.

Recursos Humanos revisará los atestados y cuando lo considere necesario, solicitará aclaraciones sobre la documentación presentada; el/la oferente deberá presentar la documentación o información que permita aclarar las dudas en el 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 él/la oferente quede excluido (a) del proceso.

### **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) personas con las mejores puntuaciones (si los hubiera).

En el caso, que no se logró atraer un mínimo de 5 oferentes, se recurrirá nuevamente a la publicación del concurso externo para atraer y reclutar una adecuada cantidad de oferentes, a fin de garantizar, que una vez finalizada la fase de evaluación se logre la conformación de la nómina, y ofrecer a las jefaturas un mínimo de candidatos que permita recomendar la persona más idoneidad para ocupar el cargo, a su vez se logre abastecer el registro de elegibles y/o oferentes (según aplique).

En caso de que, como resultado del proceso interno, solo exista un candidato que cumpla con los requisitos del puesto, de igual forma se deberá recurrir a la publicación del concurso externo, para atraer un mínimo de 5 oferentes y garantizar la adecuada conformación de la nómina.

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

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 incluirán todos aquellos candidatos que se encuentren en igualdad de calificación o bien la administración, podrá utilizar como criterio de desempate la acreditación de mayor cantidad de meses de experiencia laboral afín al puesto. Si aun así persistiera el empate, se tomará en consideración los que posean la mayor cantidad de conocimientos requeridos y demostrados afines al cargo.

Recursos Humanos solicitará cuando lo considere necesario, y, para efectos de admisibilidad, aclaraciones sobre la documentación presentada; el/la oferente deberá presentar en el plazo que se le otorgue la documentación o información que permita aclarar las dudas. 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 él/la oferente quede excluido (a) del proceso, y, por lo tanto, no será admisible en el proceso.

De agotar la fase de preselección y no contar con los 5 oferentes que cumplan con todos los requisitos la admisibilidad se podrá ampliar el periodo de publicación del concurso, las veces que considere necesario para atraer nuevos oferentes o podrá optar por continuar con el mínimo de oferentes que cumplen con todos los requisitos, la decisión que por economía procesal mejor favorezca el interés institucional.

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

<b>Cuadro 1, criterios de preselección (100%)</b>			
<b>Predictor</b>	<b>Criterio de evaluación</b>	<b>Valor</b>	<b>Peso</b>
<b>Formación académica</b>	Mínimo bachillerato en educación diversificada o técnico o diplomado o estudiante de Bibliotecología o Ciencias de la información o Documentación o Archivística, o Administración de Información o Gestion y Sistemas de Información o Administración de Empresas con énfasis en Gestión y Servicios de Información.	<b>30%</b>	<b>40%</b>
	Bachiller o licenciatura en cualquiera de las disciplinas afines al cargo.	<b>40%</b>	
<b>Experiencia laboral</b>	De 6 a 24 meses de experiencia laboral asistencial o técnica o profesional en una combinación de la mayor cantidad de actividades que se detallaron en el apartado de experiencia laboral.	<b>30%</b>	<b>50%</b>

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

<b>Cuadro 1, criterios de preselección (100%)</b>			
<b>Experiencia laboral</b>	Más de 24 meses de experiencia laboral asistencial o técnica o profesional en una combinación de la mayor cantidad de actividades que se detallaron en el apartado de experiencia laboral.	<b>50%</b>	
<b>Conocimientos Certificados</b>	Servicio al cliente	<b>5%</b>	<b>10%</b>
	Herramientas de Microsoft Office 365 (correo, Word, Excel)	<b>5%</b>	

## 7.2 Fase de evaluación

Los candidatos preseleccionados serán evaluados para determinar competencias laborales actitudinales, los conocimientos y otras habilidades que permitan determinar si las personas reúnen las condiciones y características que la facultan para desempeñarse en el puesto. La evaluación se realiza de conformidad con los predictores definidos en el siguiente cuadro:

<b>Cuadro 2, predictores de selección (100%)</b>			
<b>Predictor</b>	<b>Criterio de evaluación</b>	<b>Peso</b>	<b>Valor</b>
<b>Evaluación de conocimientos</b>	Se aplicará una evaluación de conocimientos mediante uno o varios instrumentos según se determine, a fin de comprobar el nivel de dominio.	<b>30%</b>	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.
<b>Evaluación Psicométrica</b>	Se aplicará una batería de pruebas psicométrica para determinar el grado de compatibilidad con el puesto.	<b>20%</b>	Escala de 0 a 100. Nota obtenida por el candidato (a), en la prueba NPC entre el peso asignado al predictor, para determinar la compatibilidad con el puesto.
<b>Entrevista</b>	Profundiza sobre aspectos técnicos y profesionales, de la experiencia, los conocimientos y competencias requeridas para desempeñar el puesto. (30%)	<b>50%</b>	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 de competencias laborales relacionadas con el perfil (20%)		

**Cuadro 2, predictores de selección (100%)**

<b>Referencias laborales</b>	Verificación de referencia laborales mediante correo electrónico o verificación de calificación de la evaluación del desempeño.	No tiene peso porcentual.
------------------------------	---	---------------------------

**7.2.1 Evaluación de conocimientos**

Los candidatos preseleccionados serán convocados oportunamente para realizar la prueba de conocimientos de forma presencial, en la que se evaluarán los temas definidos en el apartado de “conocimientos requeridos para ocupar el puesto”.

Recursos Humanos coordinará el diseño de la evaluación de conocimientos con la colaboración de uno o varios especialistas en los temas a evaluar o con la jefatura respectiva de la plaza vacante, quienes estarán a cargo del diseño y calificación de las evaluaciones técnicas.

De conformidad con los predictores establecidos en el cuadro 2, se considera que la calificación de la evaluación de conocimientos es satisfactoria cuando la nota es igual o superior a 70 puntos, una vez calificadas la prueba de conocimiento se les informará a los candidatos mediante correo electrónico la nota obtenida.

Los candidatos que no realicen la evaluación de conocimiento en el plazo establecido o los que no superen de forma satisfactoria con una nota igual o superior a los 70 puntos quedarán automáticamente excluidos del proceso.

Se requiere un mínimo (2) candidatos que superen de forma satisfactoria la evaluación de conocimientos, de lo contrario se deberá volver a publicar el concurso las veces que se considere necesario para atraer oferentes que complementen el proceso y avanzar a la siguiente etapa tratando de garantizar la conformación de la nómina.

**7.2.2 Evaluación de competencias laborales y otras características**

Las personas que pasen la evaluación de conocimientos con una calificación igual o superior a 70 puntos, se les aplicará una batería de pruebas psicométricas para valorar el grado de compatibilidad de los oferentes con respecto a las competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo, se ponderarán los resultados de la prueba específica de competencias laborales NPC, para la calificación de este predictor. Asimismo, se realizan otras evaluaciones psicométricas sobre aspectos del perfil de comportamiento de los candidatos, respecto a lo requerido por la organización, que no tienen peso, pero son consideradas adicionalmente para tomar decisiones en la selección de personal.

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

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

Los candidatos que no realicen alguna de las pruebas en el plazo establecido, quedarán excluidos automáticamente del proceso. Lo anterior excepto que haya tenido un problema técnico que se lo haya impedido.

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.

### **7.2.3 Referencia laborales o evaluación del desempeño.**

Para los candidatos que son funcionarios internos de Sutel, la URH realizará la verificación de la última evaluación 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 Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios y la ley de fortalecimiento de las finanzas públicas en lo correspondiente a evaluación del desempeño.

Para los candidatos externos, se solicitarán las referencias laborales a las empresas o contactos indicados en la oferta de servicio, mediante un formulario que se enviará por correo electrónico.

### **7.2.4 Entrevista de selección**

El profesional de recursos humanos coordinará la entrevista de selección de personal de forma presencial, mediante la cual se valorarán competencias laborales y técnicas, con base en una guía semi estructurada.

La entrevista será realizada por un panel evaluador, conformado por la jefatura inmediata y superior de la plaza vacante, un funcionario (a) especialista cuando sea necesario y un funcionario de la Unidad de Recursos Humanos.

Esta se divide en dos partes:

- Entrevista de competencias técnicas, considerando las funciones, experiencia laboral y los conocimientos requeridos para desempeñar el puesto.
- Entrevista de competencias laborales, relacionadas con el perfil del puesto, la cual será realizada por el profesional de URH.

Finalizada la etapa de entrevistas, la jefatura inmediata y superior remitirán mediante un oficio a la URH los resultados de las entrevistas de competencias técnicas, la URH ponderará los

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

resultados en conjunto con los resultados de la entrevista de competencias laborales, de conformidad con los predictores establecidos en el cuadro 2, en la cual se considera una calificación satisfactoria igual o superior a 70 puntos.

Recursos Humanos ponderará los resultados de todas las evaluaciones realizadas y remitirá la nómina, que deberá estar integrada por un mínimo de dos (2) y un máximo de cinco (5) candidatos (as), que hayan obtenido las puntuaciones más altas, de conformidad con los criterios de evaluación establecidos en el cuadro 2; lo anterior, siempre y cuando la ponderación total de las calificaciones sea igual o superior al 70%. De no contarse con el mínimo de dos (2) candidatos (as) requeridos para conformar la nómina, se deberá volver a publicar el concurso las veces que se considere necesario hasta lograr la conformación mínima de la nómina.

Los candidatos (as) que no formen parte de la nómina de elegibles, pero obtuvieron una calificación igual o superior al 70% de conformidad con los criterios de evaluación establecidos en el cuadro 2, formarán parte del registro de elegibles. Igualmente, los que no hayan sido seleccionados.

### **7.2.5 Selección y nombramiento**

Con base en la nómina de candidatos, la jefatura inmediata y superior de la plaza remiten a la URH, mediante un oficio motivado, la recomendación de selección del candidato (a), que consideran más idóneo para desempeñar la plaza vacante.

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

**Nota final:** Fase recursiva: Procede el recurso de revocatoria contra el acto resuelto por el órgano que realiza el análisis, (área especializada de Recursos Humanos) y, el recurso de apelación contra el acto final que 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); el inciso 9 del artículo 51, artículos 39, 40 y 48 del RIOF, en concordancia



Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

del artículo 106 de la Ley General de la Administración Pública, según los plazos estipulado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública.

**La Superintendencia de Telecomunicaciones agradece su interés en participar**

---

**Elaborado por: Priscilla Calderón Marchena**  
**Especialista de Recursos Humanos**

---

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

---

**Aprobado por: Tatiana Bejarano Muñoz**  
**Jefatura Gestión Documental**

---

**Aprobado: Alan Cambrono Arce**  
**Director General de Operaciones**

### **Anexo**

#### **Sobre las declaraciones Juradas para situaciones excepcionales**

Requisitos de fondo para la presentación de declaraciones juradas en los procesos de reclutamiento y selección de Sutel, las cuales únicamente se podrán utilizar en los casos excepcionales que se citan a continuación o bien como un complemento de las constancias de experiencia laboral cuando las empresas o instituciones que las emiten las dejen incompletas, de conformidad con lo siguiente:

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 que entrega la empresa 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 indique si tuvo o no supervisión de personal. Adjuntar la constancia y una declaración jurada con el detalle de información que haga falta.
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 una empresa se niegue a entregarle la constancia dentro del plazo para participar o con los requerimientos de información establecidos.
6. 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 adicional a la declaración jurada.

Concurso 07-2023, por oposición para ocupar indefinidamente la plaza código 52202, clase Gestor de Apoyo 2, cargo Auxiliar Administrativo

7. Adicional a la declaración jurada, 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 o 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 al español, por traductores autorizados en Costa Rica.
8. En caso, que la constancia de experiencia laboral no incluya 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, dicho perfil será considerado como complemento de la constancia de experiencia laboral, 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 de 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", en lo 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 garantizar que la información que se certifica como experiencia laboral para ocupar un puesto, haya sido validada por un tercero, por los medios que ese considere convenientes, lo cual se convierte en un mecanismo valido para realizar 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 anteriormente.