

**Dirección General de Operaciones
Unidad de Recursos Humanos
Sutel****Base de selección concurso ordinario 019-2021 para ocupar el cargo
de Gestor Profesional en Regulación**

La Sutel les invita a participar en el presente concurso, para contratar un o una profesional para ocupar la plaza por tiempo indefinido de Gestor Técnico en Regulación (especialidad asesoría jurídica) para la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad con las siguientes características:

1. Características de la plaza

Ubicación de la plaza:	Dirección General de Calidad
Unidad Administrativa	Unidad de Calidad de Redes
Clase y cargo:	Gestor Técnico, Gestor Técnico en Regulación
Código de la plaza:	52211
Aplicación y consultas	melissa.mora@sutel.go.cr

1.1. Tipo de nombramiento:

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

1.2. Salario actual:

Salario único global **₡649.325** sujeto a ajustes semestrales positivos o negativos de conformidad con la normativa y política salarial vigente al momento de la contratación. No existe salario base con pluses.

2. Descripción del puesto**2.1. Naturaleza del puesto**

EL propósito del puesto es el de contar con personal en el área jurídica, que permita la atención y mejor tramitación de los procesos de reclamaciones, así como realizar labores asistenciales a los funcionarios de especialidad jurídica, promoviendo una mejora en los tiempos de atención de la Dirección.

2.2. Funciones del puesto:

Descripción de Tareas

- Revisar el cumplimiento de requisitos formales de admisibilidad de las reclamaciones interpuestas por los usuarios conforme a los procedimientos establecidos.
- Realizar oficios de prevención y de cierre por incumplimientos de prevención.
- Realizar informes de cierre como parte del proceso de facilitación, desistimiento y satisfacción de pretensiones.
- Gestionar el control, actualización y reporte de las reclamaciones en el programa Excel para garantizar el seguimiento de los casos.
- Participación en procesos de resolución alterna de conflictos, principalmente mediación entre usuarios de servicios de telecomunicaciones y operadores y realizar las respectivas propuestas como parte del proceso de facilitación.
- Trasladar expedientes a otras direcciones o instituciones por criterios de competencia.
- Dar asistencia a los abogados de la Dirección en la tramitación de los procedimientos administrativos e investigación de criterios y jurisprudencia aplicable a la atención de reclamaciones.

3. Requisitos indispensables

3.1. Formación académica

Bachillerato universitario en carrera de Derecho.

3.2. Experiencia laboral:

Mínimo 12 meses de experiencia en:

- Derecho administrativo,
- Resolución alternativa de conflictos y
- Derecho de los usuarios o consumidores

Deseable en:

- Idioma Inglés
- Procesos de contratación Administrativa
- Atención al público.

3.3. Conocimientos requeridos

Estos conocimientos serán valorados en la prueba técnica

- a. Ley N° 6227 General de la Administración Pública
- b. Ley General de Telecomunicaciones 8642 y Ley de Autoridad la Reguladora de Servicios Públicos 7593

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

- c. Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones
- d. Inglés conversacional al menos de un B1

3.4. Competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo

- 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.
- Orientación al cliente. Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir. Una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción

3.5. Requisitos legales

- Que no le apliquen las prohibiciones establecidas en la Ley 7593 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, así como la Ley Control Interno y no encontrarse inhabilitado para ejercer cargos públicos.

4. Fases del procedimiento de reclutamiento y selección de personal

El proceso para reclutar y seleccionar el (la) candidato (a) para ocupar el puesto en concurso, consta de varias fases. Conforme se avance en el proceso quedarán los oferentes que ostenten el perfil idóneo, según el requerimiento establecido para el puesto.

Las fases del proceso:

1. Reclutamiento.
2. Preselección: aplicación de prueba técnica de conocimientos.
3. Evaluación: aplicación de prueba psicométrica y entrevistas.
4. Estudio de antecedentes personales (verificación de referencias laborales)
5. Selección y nombramiento

4.1. Fase de reclutamiento

Tiene por objetivo atraer los oferentes idóneos, que posean los conocimientos técnicos y habilidades personales requeridas e indispensables para ocupar el puesto.

El concurso será divulgado en los siguientes medios:

- ✓ Página web de la Sutel, <https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos>
- ✓ Correo electrónico de la Sutel.
- ✓ Colegios profesionales respectivos. (en caso de requerirse).

Requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso.

- a. La oferta de servicio digital constituye una declaración de consentimiento informado y la declaración jurada de que no le afecta ninguna de las prohibiciones de ley. Por lo tanto, al llenar dicho documento, expresa su manifestación de estar informado y de haber leído y comprendido todos los requisitos del concurso en que participa. Dicha información y documentación formará parte del expediente del concurso y podrá ser solicitada y conocida por las partes involucradas o legitimadas en el presente concurso de reclutamiento y selección.
- b. El oferente debe utilizar un único correo electrónico, el cual debe registrar al momento de llenar formulario de oferta de servicio digital, al enviar los atestados, para realizar consultas o para gestionar la solución de problemas relacionados con el presente concurso, **dicho correo será de uso oficial para toda comunicación entre Sutel y el oferente, podrá dirigirse al correo melissa.mora@sutel.go.cr con Melissa Mora Fallas, en horario de 8:00 am a 4:00 pm.** Es responsabilidad del oferente notificar problemas o cambio de cuenta de correo únicamente por motivos de fuerza mayor, también es responsable de revisar permanentemente su cuenta y atender toda solicitud de información, aclaraciones o confirmaciones dentro de los plazos que se establezca, de no atender lo solicitado quedará fuera del proceso.
- c. Los funcionarios de Sutel, interesados en participar, deberán llenar el formulario de oferta de servicios digital, revisar el expediente personal digital y asegurarse que se encuentran incorporados todos los atestados que forman parte de los requisitos admisibilidad y del puesto, antes de que cierre el plazo de aplicación al concurso. En caso de ser necesario actualizar o incluir algún atestado, podrá enviarlo mediante correo eléctrico de conformidad con los “pasos indicados para aplicar”. No se valorarán documentos que no se encuentren registrados en el expediente personal o que no hayan sido enviados al correo indicado, antes de la fecha de cierre del concurso. Lo anterior con fundamento en el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos de la ley 8220.
- d. La URH no se recibirá documentos físicos en la etapa de recepción de ofertas, ni documentos entregados por otros medios diferentes al establecido para este concurso, tampoco admitirá postulaciones fuera del plazo establecido, salvo casos de fuerza mayor o enfermedad ambas situaciones deberán ser comprobables con dictamen legal.
- e. Los atestados originales deben presentarlos posteriormente para confrontarlos con las copias enviadas por correo o presentadas mediante la plataforma Teams, en la fecha que

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

le sea requerido por Recursos Humanos, en caso de no hacerlo, quedará excluido (a) automáticamente del proceso.

Pasos para llenar la oferta de servicios digital y aplicar:

1. Ingresar al sitio web <https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos>, descargue y guarde el documento denominado “Base de Selección”, del concurso de su interés.
2. En el mismo sitio web <https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos>, encontrará un enlace que le permitirá ingresar al formulario de “Oferta de Servicio¹” específico² para aplicar al concurso de su interés. Al completar correctamente el formulario encontrará una sección denominada “IMPORTANCIA ALTA”, darle clip a la palabra “Enviar”; aparecerá un mensaje “Gracias, la respuesta se ha enviado a Sutel”, la oferta ha enviada exitosamente. Toda la información registrada en la oferta de servicio digital será verificada y comparada con los atestados.
3. Una vez que ha llenado y aplicado la oferta de servicios digital, envíe los atestados al correo electrónico melissa.mora@sutel.go.cr, dichos documentos acreditan y evidencian el cumplimiento de los requisitos solicitados como formación, la experiencia laboral y requisitos legales, los cuales deben estar ordenados con su respectivo nombre según el siguiente detalle:
 - 3.1. Indicar en el asunto del correo # de concurso 0X-2021, nombre y apellido del oferente.
Ejemplo: Concurso 0X-2021-apellido, nombre.
 - 3.2. Cada atestado debe estar identificado. **Ejemplo: Título Bachillerato, Título Licenciatura, Título Maestría, Certificación experiencia laboral empresa AAA,**
 - 3.3. La siguiente lista corresponde a los atestados que deberán enviarse por correo electrónico, los cuales deberán presentarse únicamente en formato pdf.
 - 3.3.1. Copia de cédula de identidad y hoja de vida actualizada.
 - 3.3.2. Títulos atinentes al concurso.
 - 3.3.2.1. Los títulos o estudios realizados fuera del país deberán estar debidamente reconocidos y equiparados por la Comisión Nacional de Rectores (CONARE).
 - 3.3.2.2. Constancia(s) de experiencia laboral atinente a los requisitos del puesto en concurso que respalden lo indicado en la oferta de servicios.

¹ Las respuestas de la oferta de servicio deben contener la información solicitada, no haga referencias a ver currículum, ver certificación experiencia laboral... o respuestas similar, la Sutel no solicita currículum, cv, hojas de vida.

² Importante: cada concurso tiene un formulario digital de oferta de servicio *específico* con preguntas y requisitos correspondientes a la plaza vacante, asegúrese de ingresar al enlace (link) correcto del concurso de su interés, en caso de error deberá llenar nuevamente la información personal y profesional correspondiente.

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

- 3.3.2.3. Toda experiencia laboral debe estar debidamente emitida por la empresa, organismo o institución contratante, donde se indique: nombre de la empresa o institución, períodos laborados (fecha exacta de ingreso (día, mes, año), fecha exacta de finalización (día, mes, año), motivo de salida), tipo de jornada laboral (tiempo completo, medio tiempo o cuarto de tiempo), el nombre de los puestos ocupados y el detalle específico de las funciones realizadas.
- 3.3.2.4. Constancia de 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 oficial diferente al español, deberá presentarse la debida traducción oficial, por traductores autorizados en Costa Rica.
- 3.3.2.5. Cuando la empresa no detalla las funciones realizadas, el oferente podrá 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.
- 3.3.2.6. En caso de no ser factible que la empresa le extienda una constancia de experiencia laboral, puede presentar una declaración jurada protocolizada por un abogado costarricense, por las razones que se detalla en el anexo adjunto. Esta declaración debe contener toda la información indicada en el punto **3.3.2.3**

3.3.3. Constancia o documento del manejo del idioma inglés. Debe estar emitida por un instituto con base en el marco europeo de referencia para las lenguas.

4.2. Fase de preselección

En esta etapa la Unidad de Recursos Humanos podrá solicitar aclaraciones o ampliación de información u otra documentación complementaria a los oferentes, quienes deberán presentarla en el plazo que se le otorgue. En caso de no cumplir con la prevención en tiempo y forma, el oferente quedará excluido del proceso.

La Unidad de Recursos Humanos analizará la información remitida por los oferentes que participen en el concurso e identificará aquellos que cumplen con todos los requisitos establecidos para el puesto, a quienes aplicará la estructura de evaluación indicada en el cuadro 1 siguiente; serán preseleccionados hasta un máximo de 5 oferentes (si los hubiera) con las mayores puntuaciones; de no contarse con esa cantidad, se continuará el proceso con la cantidad de oferentes que cumplan con los requisitos de esta fase.

En caso de que, como resultado de la preselección según lo indicado en el cuadro 1 siguiente, exista un empate en las calificaciones de los oferentes, que implique superar los 5 candidatos preseleccionados, se utilizará como criterio de desempate la acreditación de la mayor cantidad de años de experiencia laboral en el ámbito indicado en estas bases, según los criterios indicados en el apartado de "Experiencia Laboral" donde se tipifica la experiencia requerida para desempeñar el puesto en concurso. Si aun así persiste el empate la administración analizará la situación que mejor favorezca a la institución.

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

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

Cuadro 1: Predictores fase de preselección (100%)			
Predictor	Criterio de calificación	Valor	Peso
Formación Académica	Bachillerato Universitario en Derecho	40%	40%
Experiencia laboral profesional	12 meses de experiencia técnica-profesional en al menos dos de los apartados indicados en el numeral 3.2 del presente documento; a saber, en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho administrativo ▪ Resolución alternativa de conflictos ▪ Derechos de los usuarios o consumidores 	60%	45%
	12 meses de experiencia técnica-profesional en la totalidad de los apartados indicados en el numeral 3.2 del presente documento; a saber: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho administrativo ▪ Resolución alternativa de conflictos ▪ Derechos de los usuarios de o consumidores 		60%

4.3. Fase evaluación y selección

La evaluación se realizará según lo predictores indicados en el cuadro siguiente:

Cuadro 2: Predictores de selección, fase de evaluación (100%)			
Predictor	Criterio de evaluación	Peso	Valoración
Prueba técnica	Una prueba sobre conocimientos establecidos en el 3.3 del presente documento.	40%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor
Entrevista	Profundiza sobre conocimientos técnicos (40%) y competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo. (20%)	60%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor

Cuadro 2: Predictores de selección, fase de evaluación (100%)

Evaluación Psicométrica	Aplicación de baterías de pruebas psicométricas para conocer fortalezas y oportunidades de mejora de los candidatos y su afinidad con las competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo.	Sin peso: se utiliza como referencia para la toma de decisiones, valorando el perfil más compatible con el puesto.
Referencias laborales	Verificación de referencias laborales.	No tiene peso porcentual.

4.3.1. Prueba técnica

Recursos Humanos convocará mediante correo electrónico a los oferentes preseleccionados a realizar la evaluación técnica sobre algunos de los conocimientos requeridos para desempeñar el puesto, la cual podrá ser presencial o por Teams. Los candidatos que obtengan una puntuación igual o superior a 70%, pasarán a la fase de entrevista, pruebas psicométricas y verificación de referencias laborales. Los candidatos con nota inferior a 70% no continúan en el proceso. La misma puede ser virtual o presencial.

Se continúa el proceso, con la cantidad de candidatos que superen satisfactoriamente esta prueba. En caso de no contar con ningún candidato que pase satisfactoriamente la evaluación técnica para ser entrevistado, el concurso será declarado infructuoso y volverá a ser publicado.

4.3.2. Evaluación psicométrica

Se aplicará una batería de pruebas psicométricas únicamente a los candidatos superaron de forma satisfactoria la prueba técnica de conformidad con la normativa vigente. Mediante correo electrónico se comunicará las instrucciones y el plazo para responder la o las pruebas. Los que no realicen alguna de las pruebas psicométricas en el plazo establecido, quedarán excluidos automáticamente del proceso.

4.3.3. Verificación de referencias laborales

La URH realizará un estudio de antecedentes laborales de los candidatos que pasan la prueba técnica: Para este efecto, se solicitarán referencias laborales mediante entrevista telefónica o aplicación mediante correo electrónico de un formulario a las personas indicadas por los oferentes. En el caso de los funcionarios internos de Sutel, se tomará en cuenta las dos últimas evaluaciones de desempeño, de conformidad con lo estipulado en el artículo 94 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

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

4.3.4. Entrevista

La entrevista será aplicada por un panel evaluador conformado por el Director y Jefe de Área, además del o la profesional de Recursos Humanos y cualquier otro profesional, que se designe como apoyo profesional en valoraciones de materias específicas, para lo cual se utilizará una guía estructurada. En esta evaluación se profundizará en algunos aspectos técnicos adicionales valorados en la prueba técnica con un peso del 40% y las competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo con un peso del 20% del total de la entrevista.

Las entrevistas podrán ser realizadas de forma presencial o virtual, mediante la plataforma Teams, lo cual será definido y comunicado en el momento oportuno mediante correo electrónico.

Finalizada la fase de entrevista, Recursos Humanos ponderará los resultados de todas las evaluaciones y preparará la nómina de candidatos elegibles que hayan obtenido una nota igual o superior a 70% como mínimo, la cual enviará a la jefatura inmediata y superior para que emitan la recomendación de la persona que proponen ocupe el puesto.

4.4. Nombramiento

Una vez que Recursos Humanos recibe la recomendación de selección por parte de la jefatura superior e inmediata, preparará un informe de recomendación de nombramiento y lo elevará al Consejo de la Sutel, quien en caso de acoger la recomendación y aprobar el nombramiento del o la candidata (a), resolverá mediante acuerdo la decisión tomada y lo comunicará a la Unidad de Recursos Humanos.

**Base de selección
Concurso ordinario 019-2021**

En caso de que el Consejo de la Sutel no avale la recomendación de nombramiento propuesta por la jefatura superior, y opte por nombrar algún otro de los candidatos de la nómina comunicará su decisión mediante acuerdo motivado a la jefatura superior y a Recursos Humanos.

La Superintendencia de Telecomunicaciones agradece su interés en participar

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

**Aprobado: Norma V. Cruz Ruiz
Jefa de Recursos Humanos**

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

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

mmf
FOR-SUTEL-DGO-RHH-SLP-01589-2021

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

Anexo #1.
Declaraciones Juradas

Las declaraciones juradas en los procesos de reclutamiento y selección de Sutel, son un complemento de las constancias de experiencia laboral y se pueden presentar únicamente para situaciones excepcionales como las siguientes:

- I. Cuando la empresa en la que **trabajó ya cerro** operaciones, (no aplica para fusiones, ventas o empresas que pueden ser consultados sus registros de trabajadores).
- II. Cuando la experiencia laboral fue adquirida al brindar servicios como profesional independiente, ejemplos bufete propio, oficina profesional independiente, consultorías u otros similares. 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.
- III. 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.
- IV. Cuando no es factible contar con la constancia de experiencia laboral durante el plazo de vigencia de recepción de ofertas para aplicar al concurso, por ejemplo: cuando se enteró del comunicado del concurso el día que cierra el plazo para participar y enviar los atestados. Deberá solicitar mediante correo electrónico o cualquier medio que considere oportuno a la empresa donde trabaja o trabajo, 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.
- V. Cuando la empresa en la que trabaja o trabajó esta fuera del país. Deberá solicitar mediante correo electrónico o cualquier medio que considere oportuno a la empresa donde trabaja o trabajo, 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, 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.

Requisitos de información que debe contener la declaración jurada

1. Deberá ser protocolizada por un abogado en Costa Rica, en idioma español.
2. 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

Base de selección
Concurso ordinario 019-2021

selección que otorga ventajas a los oferentes sobre otros candidatos y que debe verificarse la información que se indica para ocupar un puesto, situación que hace necesario hacer un filtro restrictivo y exclusivo de situaciones especiales.

3. La información que debe contener una declaración jurada para cada experiencia laboral deberá como mínimo contener lo siguiente: Motivo que le impide obtener la constancia de experiencia laboral (en otras palabras indicar la situación excepcional que le impide obtener la constancia de cada empresa), nombre de la empresa, organismo o institución contratante, donde se indique períodos laborados (fecha exacta de ingreso (día, mes, año), fecha exacta de finalización (día, mes, año), motivo de salida o terminación), tipo de jornada laboral (tiempo completo, medio tiempo o cuarto de tiempo), el nombre de los puestos ocupados y el detalle específico de las funciones realizadas, en caso de servicios profesionales deberá aportar el nombre, teléfono y correo electrónico de al menos 5 clientes que permita verificar que realizó trabajos afines a la experiencia solicitada para el concurso de interés (dicha experiencia solamente será tomada en cuenta si se logra verificar, si no se logra contactar o los consultados no contestan la experiencia no es admisible para calificarla).