

Concurso ordinario para ocupar la plaza de Director General de Calidad en Sutel

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

**Base de selección concurso ordinario 05-2021 para ocupar cargo de
Director (a) General de Calidad**

La Sutel les invita a participar en el concurso, para contratar un o una profesional para ocupar la plaza de **Director General de Calidad**, con las siguientes características:

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

Ubicación de la plaza:	Dirección General de Calidad
Código de la plaza:	51207
Clase y cargo:	Director General de Calidad
Aplicación y consultas	http://sutel.go.cr/pagina/concursos; norma.cruz@sutel.go.cr;

1. Características de la plaza

2. Tipo de nombramiento: plazo determinado por 5 años, sujeto a periodo de prueba de hasta seis meses.

3. Salario actual:

Salario único global ₡4.027.500, 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.

4. Descripción del puesto

Naturaleza del cargo

Planificar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar y controlar el desarrollo de las actividades relacionadas con la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, así como el trámite, investigación y resolución de quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, la evaluación de la calidad del servicio de los operadores y proveedores y el monitoreo constante del espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

Funciones del puesto:

Descripción de tareas específicas

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar y controlar las actividades profesionales, técnicas y administrativas de la dependencia a su cargo.
- Asesorar y brindar criterios técnicos al Consejo de la SUTEL, en las materias bajo su competencia, así como atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información (recomendaciones, consultas, informes y otros) que estos le soliciten.
- Atender las consultas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, usuarios de éstos, entes externos e internos en las materias bajo su competencia.
- Representar a la SUTEL en juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités y equipos de trabajo, así como otras actividades en el ámbito nacional e internacional; para discutir aspectos relacionados con el área de su competencia o de la Institución como un todo.
- Proponer al Consejo de la SUTEL, dirigir y participar en el desarrollo de leyes, reglamentos, normas, estrategias, políticas, procedimientos y disposiciones técnicas y administrativas que regulen su campo de acción de acuerdo con los lineamientos aprobados por el Consejo y velar por la aplicación de estas.
- Proponer al Consejo de la SUTEL, dirigir, coordinar y participar en la elaboración de propuestas para la fijación y diseño de políticas, procesos y metodologías, normas técnicas y de operación y estándares relacionados con la calidad del servicio que deben brindar los operadores y proveedores, el trámite, investigación y resolución de quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, la evaluación de la calidad del servicio que brindan los operadores y proveedores y el monitoreo del espectro radioeléctrico, así como para el desarrollo de la normativa que apoye la implementación de las mismas y de los mecanismos que aseguren su cumplimiento, procurando transparencia, homogeneidad, eficiencia y razonabilidad técnica.
- Dirigir, coordinar y participar en la elaboración de estudios técnicos o recomendaciones técnicas en su campo de acción.
- Definir medidas para mitigar riesgos identificables en la seguridad de la red a partir de la información que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones remitan a la SUTEL, informar y recomendar al Consejo de la SUTEL las acciones y medidas a tomar, según corresponda.
- Velar porque los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones cumplan con la normativa vigente relacionada con la prestación de servicios a usuarios finales de servicios de telecomunicaciones
- Revisar informes o documentos técnicos o propuestas de resolución que se deriven de quejas o reclamaciones de violación a los derechos de los usuarios, así como establecer las disposiciones para que se corrijan las anomalías determinadas en el procedimiento administrativo y cuando en derecho corresponda, ordenar resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

- Recomendar al Consejo de la SUTEL la interposición de denuncias ante el Ministerio Público por las responsabilidades penales que se desprendan de las reclamaciones presentadas ante la Institución.
- Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Dirigir, aprobar y controlar el cumplimiento de los planes para la inspección, supervisión, verificación, vigilancia y evaluación de las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, equipos, aparatos e instalaciones, redes de radiodifusión y televisión cuando estas sirvan de soporte para ofrecer servicios de telecomunicaciones, así como de los operadores y proveedores de conformidad con la normativa vigente.
- Dirigir, aprobar y controlar el cumplimiento de los planes para las comprobaciones técnicas de las emisiones radioeléctricas, así como para la inspección, detección e identificación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración.
- Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, así como dirigir, organizar, coordinar y dar seguimiento a la implementación de las acciones que se deriven del mismo y que le sean asignados por el Consejo.
- Elaborar y proponer para su aprobación el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la dependencia a su cargo, así como dar seguimiento al desarrollo de los objetivos y metas planteadas.

Descripción de tareas generales

- Proponer y desarrollar juntamente con las dependencias que integran la Dirección General, estrategias y planes que permitan contar con una visión compartida. Dirigir, supervisar y consolidar el estudio de cánones, plan anual operativo y presupuesto de la Dirección General respectiva; verificando su alineamiento con la estrategia institucional. Llevar, por diversos medios, incluyendo la revisión final de documentos, el control de los productos que se brindan en la Dirección a su cargo, a fin de asegurar la calidad y oportunidad de éstos y de esta manera brindar seguridad a las autoridades que, con base en ellos, deben tomar decisiones finales.
- Asesorar a las instancias que aquellos instruyan, en materia de su competencia.
- Aportar significativamente en la definición y el desarrollo de la misión, la visión, los objetivos estratégicos y los valores institucionales e impulsar y modelar conductas que coadyuven dicho marco general.
- Establecer la adecuada organización de trabajo de la Dirección General, a fin de optimizar los recursos asignados y lograr los planes y objetivos propuestos.
- Ejercer un liderazgo participativo, procurando el involucramiento activo de los funcionarios en el trabajo de la Dirección General y en los procesos adaptativos a los cambios internos y del entorno.
- Promover, gestionar y participar en programas de capacitación, motivar el aprendizaje continuo de los funcionarios a su cargo y servir de facilitador en temas de su especialidad.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

- Promover reuniones y actividades de coordinación e información con los colaboradores inmediatos y los equipos multidisciplinarios, con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, planear y programar actividades, evaluar, proponer cambios, ajustes y soluciones a problemas imprevistos.
- Representar a la SUTEL, por delegación superior, en reuniones nacionales e internacionales en asuntos de su competencia.
- Asistir y participar, en representación de la SUTEL, en reuniones, consejos, comités de carácter oficial, cuando sea convocado o delegado por la autoridad competente, a fin de efectuar aportes en el área de su competencia, analizar experiencias y retroalimentar información.
- Valorar los procesos, productos y servicios que brinda la Dirección General, facilitar los medios para que sean mejorados y adaptados a las nuevas tendencias y condiciones de los mercados regulados y a las necesidades de los clientes.
- Ejercer, con respecto al personal de la Dirección General respectiva, acciones que permitan la integración, motivación, desarrollo y preparación para mejorar su capacidad de respuesta.
- Identificar necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Dirigir, controlar y velar por la correcta y adecuada ejecución de los procesos asignados a la Dirección General en todo su ámbito de acción, a fin de garantizar que se cumplan las políticas y expectativas trazadas para dicho nivel de gestión. Organizar el funcionamiento de la Dirección General y dirigir y controlar técnica y administrativamente al personal asignados a dicha dependencia.
- Velar por que el personal a su cargo tenga el acceso oportuno a la capacitación, equipo e información requerida para la ejecución adecuada de las tareas asignadas.
- Realizar cualesquiera otras actividades que se enmarquen en el ámbito de competencia del puesto

Requisitos para ocupar el puesto:

Indispensables:

Formación académica:

Licenciatura en Ingeniería eléctrica, electrónica, telecomunicaciones, telemática, otras ingenierías afines a la experiencia del cargo, o Bachillerato universitario con una maestría en las citadas disciplinas.

Experiencia laboral:

60 meses de experiencia de profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial relacionada con el cargo, del total de meses de experiencia al menos 40 meses en labores de dirección de personal o gerencial, o bien 48 meses y una licenciatura adicional atinente con el cargo o una

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

maestría, siempre que la formación base sea una licenciatura atinente con el cargo, **del total de experiencia, al menos 36 meses deben ser en labores de dirección de personal o gerenciales**. En caso de poseer un doctorado se exige solamente 3 años en labores directivas o gerenciales relacionadas con el cargo.

La experiencia profesional de alto nivel, de dirección de personal o gerencial es aquella en la que le ha correspondido tomar decisiones, establecer metas, definir directrices internas y atribuir responsabilidades en una organización, de modo que haya realizado actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Para este puesto dicha experiencia profesional de alto nivel es indispensable en al menos tres de las siguientes actividades en materia de procesos de telecomunicaciones; a saber:

- procesos concursales de espectro, procesos de subasta, emisión de dictámenes técnicos; o;
- en procesos de atención de reclamaciones, procesos administrativos, y resolución alterna de conflictos; o,
- comprobación, verificación técnica y estandarización de la calidad de los servicios, de telecomunicaciones; o
- ejercicio del usuario de los derechos de libre elección de operadores; o;
- en pruebas de conformidad y homologación de equipos y certificaciones internacionales; o;
- en pruebas de radiaciones no ionizantes para la protección de la salud.

Experiencia laboral deseable:

- Participación en foros internacionales en materia de telecomunicaciones.
- Resolución alterna de conflictos.

Conocimientos profesionales indispensables:

- En regulación de calidad de servicios y regulación, gestión y monitoreo de espectro.
- En regulaciones nacionales y/o internacionales del uso del espectro.
- Regulaciones nacionales e internacionales sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- En gestión de proyectos de telecomunicaciones.
- Normativa pública (ley de AP, ley de control interno, ley 7593), para la resolución de procedimientos de reclamaciones y la interacción con otras entidades como la Defensoría de los Habitantes, el MEIC, MICITT y la Sala Constitucional.
- Idioma inglés de intermedio a avanzado.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

Conocimientos profesionales deseables:

- Negociación.
- Toma de decisiones.
- Normativa presupuestos públicos, contratación administrativa, planificación, evaluación de gestión pública.
- Gestión del talento humano.

Requisitos legales indispensables:

- Incorporado y al día con las cuotas del Colegio Profesional respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional.
- Que no le afecten las prohibiciones estipuladas en la ley 7593 ni se encuentre inhibido de ejercer cargos públicos.

Competencias genéricas

- Liderazgo (II) de ejecutivos
- Temple
- Dinamismo-energía de ejecutivos.
- Pensamiento estratégico de ejecutivos.
- Negociación
- Orientación a resultados.

- **Liderazgo (II) de ejecutivos:** Es la capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo del que dependen otros equipos. Es líder de líderes. Esto implica el deseo de guiar a los demás. Los líderes crean un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la empresa, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. En un sentido amplio, el "equipo" debe considerarse como cualquier grupo en el que la persona asume el papel de líder.
- **Temple:** Serenidad y dominio en todas las circunstancias. Implica otras competencias como prudencia y fortaleza. Es la capacidad para justificar o explicar los problemas surgidos, los fracasos o los acontecimientos negativos. Implica seguir adelante en medio de circunstancias adversas, no para llevar a la empresa a un choque o fracaso seguro sino para resistir tempestades y llegar a buen puerto.
- **Dinamismo - Energía de ejecutivos:** 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.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

- **Pensamiento estratégico de ejecutivos:** Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio, comprar negocios en marcha, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que abandonar un negocio o reemplazarlo por otro
- **Negociación:** Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema y no en la persona.
- **Orientación a resultados:** Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados, Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización

5. 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.
3. Evaluación: aplicación de prueba técnica y psicométrica y entrevista.
4. Estudio de antecedentes personales (verificación de referencias laborales)
5. Selección y nombramiento.

5.1. Fase de reclutamiento

Tiene por objetivo atraer 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>

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

- ✓ Correo electrónico de la Sutel.
- ✓ Colegios profesionales respectivos.

Requisitos de admisibilidad y pasos para aplicar al concurso

1. Presentar la aplicación mediante el llenado de la oferta de servicio digital, para lo cual debe considerarse lo siguiente.
 - a. La oferta de servicio contiene el 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. Para toda comunicación debe registrar **el correo electrónico que constituirá el medio oficial para toda comunicación entre Sutel y el oferente.** Es responsabilidad del oferente notificar problemas o cambio de cuenta de correo únicamente por motivos de fuerza mayor; es su responsabilidad revisar permanentemente la citada cuenta y atender toda solicitud de información, aclaraciones o confirmaciones dentro de los plazos que se establezca; de no atender lo solicitado en los plazos que se le indiquen, quedará fuera del proceso.
 - c. Toda la información registrada en la oferta de servicio digital será verificada y comparada con los atestados que deben ser remitidos a la dirección electrónica norma.cruz@sutel.go.cr con **Norma Cruz Ruiz.**
2. Para llenar la oferta, debe seguir los siguientes pasos:
 - a. Ingresar al [sitio web https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos](https://www.sutel.go.cr/pagina/concursos), descargar el documento denominado “Base de Selección”, que constituye las reglas del concurso.
 - b. En este enlace, encontrará el acceso a la “**Oferta de Servicio**” específica para aplicar al concurso. Al finalizar su llenado, encontrará una sección denominada “**IMPORTANCIA ALTA: Verificación y validación de información**”; **darle clip a la palabra “Enviar”**; una vez que aparezca el mensaje “**Gracias**”, la oferta ha enviada exitosamente. No se admitirán postulaciones fuera del plazo establecido en la publicación.
 - c. Una vez que llena y aplica la oferta, debe enviar mediante el correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: norma.cruz@sutel.go.cr, la copia de todos los atestados que acreditan la formación, la experiencia laboral y requisitos legales, según el siguiente detalle:

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

- i. Indicar en el asunto del correo: Concurso 13-2020, seguido del nombre y primer apellido del oferente. Ejemplo: Concurso 13-2020-Ulloa Solís María.
- ii. Identificar cada atestado que envíe: Ejemplo: Título Bachillerato, Título Licenciatura, Título Maestría, certificación experiencia laboral empresa XX.
- iii. Debe presentar los atestados en formato **pdf**, los cuales posteriormente serán confrontados con los originales, en el plazo y por el medio que le indique Recursos Humanos.

3. Los atestados que deben presentar son los siguientes:

- a) Copia de cédula de identidad y hoja de vida actualizada
- b) Copia de títulos universitarios atinentes al concurso. Los títulos o estudios realizados fuera del país deberán estar debidamente reconocidos y equiparados por la Comisión Nacional de Rectores (CONARE).
- c) Copia de certificados de capacitación en materia relacionada con competencia.
- d) Copia de constancia(s) de experiencia laboral atinente a los requisitos del puesto en concurso y que respalden lo indicado en la oferta de servicios.
- e) Toda **experiencia laboral** debe:
 - i. estar debidamente emitida mediante una constancia en idioma español 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.
 - ii. 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 oficial diferente al español, deberá presentarse la debida traducción oficial, por traductores autorizados en Costa Rica.
 - iii. 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.
 - iv. De no ser factible contar con constancia de experiencia laboral emitidas por la entidad correspondiente, puede presentar una declaración jurada debidamente protocolizada por un abogado en Costa Rica, en idioma español, con las mismas características que se establecen para valorar la experiencia, indicada en el punto i). Solo se aceptarán esas declaraciones en las situaciones excepcionales que se indican en el anexo.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

- f) Los conocimientos profesionales indispensables y deseables deben ser evidenciados mediante la presentación de certificados de capacitación u otras constancias similares.
- g) **Idioma:** Presentar la certificación de grado de conocimiento del idioma inglés, emitida por un centro de idiomas acreditado, que utilice la escala del marco común europeo de referencia para las lenguas. Este marco es un estándar que sirve para medir el nivel de comprensión, expresión oral y escrita en una determinada lengua. https://es.wikipedia.org/wiki/Marco_Com%C3%BAn_Europeo_de_Referencia_para_las_lenguas

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 forma parte de los requisitos admisibilidad y del puesto, durante el plazo de aplicación al concurso. En caso de ser necesario actualizar o incluir algún atestado, podrá enviarlo mediante correo electrónico de conformidad con los “pasos indicados anteriormente para aplicar”. No se valorarán documentos que no se encuentren registrados en el expediente personal o 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.

Notas importantes:

- a) Recursos Humanos solo recibirá atestados durante el plazo de recepción de ofertas o, con ocasión de ampliaciones.
- b) No recibirá documentos físicos en la etapa de recepción de ofertas, ni documentos entregados por otros medios diferente al establecido para este concurso.
- c) [Para cualquier duda o consulta](#) relacionada con el presente concurso, puede hacerlo con Norma Cruz Ruiz al correo norma.cruz@sutel.go.cr en horario de 8:00 am a 4:00 pm; también: en caso de no localizarla puede consultar [a priscilla.calderon@sutel.go.cr](mailto:priscilla.calderon@sutel.go.cr)

5.2. Fase de preselección

La Unidad de Recursos Humanos analizará la información remitida por los aspirantes 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. Se preseleccionará un máximo de los 5 oferentes (si los hubiera) que tengan las puntuaciones mayores; de no contarse con esa cantidad, se continuará el proceso con los candidatos que se logre obtener de esta fase.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

La Unidad de Recursos Humanos podrá solicitar aclaraciones, ampliación de información u otra documentación complementaria que el oferente deberá presentar 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.

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 5 candidatos preseleccionados, se utilizará como criterio de desempate la acreditación de mayor cantidad de experiencia afín al puesto.

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

Cuadro 1: Predictores fase de preselección (100%)			
<i>Predictor</i>	Criterio de calificación	Valor	Peso
Formación Académica	Licenciatura en ingeniería eléctrica, electrónica, Tecnologías de Información, Telecomunicaciones, Telemática u otra carrera afín, o bachillerato con maestría en alguna de las citadas disciplinas	30%	20%
	Maestría en ingeniería eléctrica, electrónica, Tecnologías de Información, Telecomunicaciones, Telemática u otra carrera afín, sobre la base de una licenciatura.		30%
Experiencia Profesional de alto nivel, de dirección de personal o gerencial	<u>60 meses de experiencia</u> profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial en al menos tres de las siguientes actividades: o procesos concursales de espectro, procesos de subasta, emisión de dictámenes técnicos; o, en procesos de atención de reclamaciones, procesos administrativos, y resolución alterna de conflictos; o, o comprobación, verificación técnica y estandarización de la calidad de los servicios, de telecomunicaciones. o Ejercicio del usuario de los derechos de libre elección de operadores; o, o en pruebas de conformidad y homologación de equipos y certificaciones internacionales; o, en pruebas de radiaciones no ionizantes para la protección de la salud.	60%	40%
	<u>Más de 60 meses a 72 meses de experiencia</u> profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial en al menos tres de las siguientes actividades:		50%

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

Cuadro 1: Predictores fase de preselección (100%)			
<i>Predictor</i>	Criterio de calificación	Valor	Peso
	<ul style="list-style-type: none"> o procesos concursales de espectro, procesos de subasta, emisión de dictámenes técnicos; o, en procesos de atención de reclamaciones, procesos administrativos, y resolución alterna de conflictos; o, o comprobación, verificación técnica y estandarización de la calidad de los servicios, de telecomunicaciones. o Ejercicio del usuario de los derechos de libre elección de operadores; o, o en pruebas de conformidad y homologación de equipos y certificaciones internacionales; o, en pruebas de radiaciones no ionizantes para la protección de la salud. 		
	<p>Más de 72 meses de experiencia profesional de alto nivel, dirección de personal o gerencial en al menos tres de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> o procesos concursales de espectro, procesos de subasta, emisión de dictámenes técnicos; o, en procesos de atención de reclamaciones, procesos administrativos, y resolución alterna de conflictos; o, o comprobación, verificación técnica y estandarización de la calidad de los servicios, de telecomunicaciones. o Ejercicio del usuario de los derechos de libre elección de operadores; o, o en pruebas de conformidad y homologación de equipos y certificaciones internacionales; o, en pruebas de radiaciones no ionizantes para la protección de la salud. 		60%
Idioma Inglés	<p>Grado de conocimiento del Idioma inglés (intermedio-avanzado). Certificado por un centro de idiomas debidamente que utilice el marco común europeo de referencia para las lenguas*.</p> <p>Se acreditará un puntaje de conformidad con el grado de conocimiento certificado</p>	10%	B2: 2.5% C1: 5% C2: 10%

Nota: La puntuación en esta fase no es acumulativa en la fase de evaluación

Este marco es un estándar que sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. El Centro Cultural Costarricense Norteamericano, el Centro Cultural Británico e Intensa lo utilizan. Para efectos comparativos la certificación deberá ser emitida por alguno de esos tres centros de idiomas. El oferente deberá asumir el costo de la misma. Para mayor información puede consultar en la siguiente dirección electrónica: https://es.wikipedia.org/wiki/Marco_Com%C3%BAn_Europeo_de_Referencia_para_las_lenguas

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

Los grados a los que se les asignará puntos son los siguientes, según se describe:

Grado intermedio (B):

- B2: (Intermedio alto): Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos, así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.

Grado avanzado (C):

- C1 (Dominio operativo eficaz): Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada. Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso correcto de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
- C2 (Maestría): Es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida. Puede expresarse espontáneamente, con gran fluidez y con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.

5.3. Fase evaluación

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

Cuadro 2 Predictores de Selección de Personal Fase de Selección			
Predictor	Criterio de evaluación	Peso	Valoración
Evaluación técnica	Evaluación de aspectos técnicos estratégicos requeridos para desempeñar el puesto.	70%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

Cuadro 2 Predictores de Selección de Personal Fase de Selección			
Entrevista	Se valoran conocimientos adicionales en la prueba técnica y competencias laborales (50% cada parte),	30%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor
Evaluación Psicométrica	Aplicación de una batería de pruebas psicométricas para conocer las fortalezas de los candidatos y su afinidad con las competencias requeridas para desempeñar el cargo.	Sin peso: sirve de referencia para la toma de decisiones, valorando el perfil más compatible con el puesto.	
Referencias laborales	Verificación de la información suministrada bajo juramento por las oferentes.	No tiene peso porcentual concurso.	

5.3.1. Evaluación técnica

Recursos Humanos convocará mediante correo electrónico a los oferentes preseleccionados a realizar la evaluación técnica. Los candidatos que pasen satisfactoriamente esta evaluación con una calificación igual o superior a 75%, pasarán a la fase de entrevista y a realizar la(s) prueba(s) psicométrica(s). De ser la calificación inferior a 75, no continuarán el proceso.

Se continúa el proceso con la cantidad de candidatos que superen satisfactoriamente las fases del proceso.

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.

5.3.2. Evaluación psicométrica

Se les comunicará a los candidatos que hayan aprobado la prueba técnica con una calificación igual o superior al 75%, las indicaciones para la aplicación de la o las pruebas psicométricas en línea. El o la candidata (a) contarán con un 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.

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

La URH realizará un estudio de antecedentes laborales de los candidatos que pasan la prueba técnica, mediante un formulario que remitirá mediante correo electrónico a las personas indicadas por los oferentes para referencias, cuya información procesará previo a la elaboración del informe final. Para efectos de los casos de funcionarios de la Sutel, se tomará en cuenta las dos últimas evaluaciones de desempeño, se conformará 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.

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

5.3.4. Entrevista

Por su parte, la entrevista será aplicada por un panel evaluador conformado por los miembros del Consejo Sutel, el 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 y las competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo.

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 a los participantes.

Finalizada la fase de entrevista, Recursos Humanos ponderará los resultados de todas las evaluaciones y preparará la nómina de candidatos elegibles (los que superan las evaluaciones con un 70% como mínimo, que es la calificación mínima para adquirir la condición de elegibilidad según el procedimiento vigente) que enviará al Consejo de la Sutel, en calidad de jefatura inmediata y superior jerárquico administrativo para que resuelva sobre el nombramiento, una vez que quede la plaza vacante. Con base en el análisis de resultados el Consejo de la Sutel resolverá mediante

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel acuerdo el nombramiento del candidato que consideren idóneo para desempeñar el cargo cuando este quede vacante y lo comunicará a la URH para los trámites correspondientes.

Aprobado mediante acuerdo 002-012-2021 de la sesión extraordinaria 012-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 24 de febrero del 2021, el cual se adoptó, por unanimidad.

Elaborado por: Norma V Cruz Ruiz
Jefa de Recursos Humanos

Concurso Ordinario para actualizar registro de elegibles para ocupar plaza de Director General de Calidad en Sutel

Anexo **Sobre las 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 cerró** 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 una empresa se niegue a otorgarle la constancia con los requerimientos establecidos.
- V. 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.
- VI. 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 contener la información requerida y 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 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.