

Dirección General de Operaciones Unidad de Recursos Humanos Sutel

Base de selección concurso ordinario 01-2020

La Sutel requiere ocupar una plaza vacante de gestor técnico en regulación, con las siguientes características:

1. Características de la plaza

Ubicación de la plaza:	Dirección General de Calidad
Código de la plaza:	62215
Clase y cargo:	Gestor Técnico en Regulación
Tipo de contratación	Indefinido
Aplicación y consultas	reclutamiento@sutel.go.cr

2. **Tipo de nombramiento:** indefinido, sujeto a periodo de prueba de hasta seis meses.

3. Salario actual:

Régimen de salario global **¢ 639,350.00** sujeto a ajustes semestrales positivos o negativos de conformidad con la normativa y política salarial vigente al momento de la contratación.

4. Descripción del puesto

4.1. Naturaleza de la clase de puesto

Enlace, articulación, conducción y ejecución de actividades profesionales derivadas de los procesos y subprocesos de trabajo que están bajo la responsabilidad de la Asesoría Jurídica.

Concurso Ordinario 01-2020

4.2. Funciones específicas del puesto por ejecutar:

- 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 por facilitación, desistimiento y satisfacción de pretensiones.
- Gestionar el control, actualización y reporte de las reclamaciones en el programa, 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.
- 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.
- Así como todas las funciones generales indicadas en el manual de cargos y clases.

5. Requisitos indispensables

5.1. Formación académica

Mínima: Tercer año universitario aprobado en Derecho, equivalente a 60 créditos¹ Universitarios aprobados.

Deseable: Licenciatura en Derecho.

5.2. Experiencia laboral

12 meses en labores técnicas o asistenciales en cualquiera de las siguientes actividades, derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos² o investigación de criterios y jurisprudencia; deseable en resolución alterna de conflictos.

5.3. Conocimientos específicos en:

1. Ley N° 6227 General de la Administración Pública (Libro primero: Título primero, tercero, sexto, Libro segundo: Título primero, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo.
2. Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, título uno, dos y quinto.
3. Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
4. Ley N° 7593 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), capítulo once,
5. Deseable: Nivel intermedio del idioma inglés.

¹ Deberá aportar certificación de Universidad de materias ganadas.

² Aplicación de leyes, normativas o procedimientos en el ámbito jurídico público o privado en el ejercicio de sus labores en cualquier sector.

5.4. Requisitos legales

- Que no le apliquen las prohibiciones establecidas en el artículo 50 de ley 7593, la Ley Control Interno y no encontrarse inhabilitado para ejercer cargos públicos.

6. 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 posean el perfil idóneo, según los requerimientos establecidos para el puesto.

Las fases del proceso ordinario serán las siguientes:

1. Reclutamiento.
2. Preselección.
3. Evaluación: aplicación de prueba técnica y psicométrica y entrevista.
4. Estudio de antecedentes personales
5. Selección y nombramiento.

6.1. Fase de reclutamiento

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

Para aplicar a un concurso de reclutamiento y selección en Sutel, todo oferente deberá leer, comprender y cumplir con lo establecido en el presente documento, denominado "Base de Selección" posteriormente, llenar el formulario digital de oferta de servicio y por último enviar en tiempo y forma al correo electrónico de reclutamiento@sutel.go.cr, toda la documentación correspondiente al cumplimiento de los requisitos del puesto.

En caso de dudas o consultas, sobre el presente documento o cualquier otra inquietud deberá realizarla sin excepción al correo electrónico reclutamiento@sutel.go.cr.

a. El concurso será divulgado en los siguientes medios:

- ✓ Página web de la Sutel, <http://sutel.go.cr/pagina/concursos>.
- ✓ Correo electrónico de la Sutel.
- ✓ Redes sociales institucionales.

b. El oferente deberá utilizar un único correo electrónico tanto para indicarlo en el formulario de la oferta de servicio como el correo que utilice para remitir la documentación correspondiente a los requisitos, mismo que será de uso oficial ya que toda comunicación entre Sutel y el oferente se realizará por medio del correo, cualquier cambio debe notificarlo al correo electrónico reclutamiento@sutel.go.cr. Es responsabilidad de oferente revisar permanente su correo y atender dentro de los

Concurso Ordinario 01-2020

plazos que se le solicite la información, aclaraciones o confirmaciones correspondientes.

- c. En caso de que se presente algún error tanto al momento llenar el formulario digital de la oferta de servicio o al momento del envío de información con los requisitos al correo de reclutamiento@sutel.go.cr, el oferente deberá tomar una fotografía o captura de pantalla con el mensaje de error y enviar un nuevo correo con la evidencia, al correo info@sutel.go.cr, adicional deberá comunicarse vía telefónica a Sutel 4000-0000, con la Unidad de Recursos Humanos. El correo info@sutel.go.cr, únicamente servirá para los efectos indicados en este inciso, ningún documento remitido por este medio, salvo por el motivo aquí indicado, será admisible o válido para el concurso por lo que no será analizado, ni tomado en cuenta.
- d. La URH no recibirá documentos físicos en la etapa de recepción de ofertas, ni se admitirán postulaciones fuera del plazo establecido, ni entregados por otro medio diferente al establecido en este concurso.
- e. Los candidatos que sean preseleccionados presentarán posteriormente, todos los documentos originales solicitados a continuación en los puntos 1, 2, 3 y 4; en caso de no hacerlo, quedará excluido (a) automáticamente del proceso.

6.2. Requisitos y pasos para aplicar al concurso.

- a) Los interesados deberán ingresar al sitio web de Sutel, enlace <http://sutel.go.cr/pagina/concursos> y buscar el link "Oferta de Servicio" específico³ de cada concurso y llenar la oferta de servicios en la cual deben responderse todas las preguntas o indicar "N/A", cuando proceda. Al finalizar el llenado de la oferta, encontrará una sección denominada "IMPORTANCIA ALTA: Verificación y validación de información" donde debe asegurarse de darle *clip a la palabra de darle "Enviar"*; **una vez que aparezca el mensaje "Gracias, la respuesta se ha enviado"**, la oferta ha sido enviada. Realice una captura de pantalla o tome una fotografía donde se visualice ***la fecha y hora***, en que finalizó, guárdelo como respaldo de la aplicación de la oferta de servicios en tiempo y forma.
- b) Toda la información registrada en la oferta de servicio será verificada y comparada con la documentación que usted debe remitir vía correo electrónico.
- c) Toda la información ***personal*** contenida en la oferta de servicio será tomada como una declaración jurada y consentimiento informado de que ha leído y comprendido todos los requisitos del presente concurso.
- d) Posterior a que llene la oferta debe remitir a la siguiente dirección electrónico: reclutamiento@sutel.go.cr, un correo en el que se indique en el asunto **# de concurso**

³ 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 link correcto del concurso de su interés, en caso de error deberá llenar nuevamente la información personal y profesional correspondiente.

Concurso Ordinario 01-2020

01-2020, nombre y apellido del oferente. (Eje: Concurso 01-2020- María Ulloa Solís). Debe adjuntarse los documentos requeridos para comprobar el cumplimiento de requisitos escaneados en PDF o "zipados" en un solo archivo; en caso de remitir archivos independientes cada uno deberá estar debidamente identificado (Eje: Título Bachillerato, Título Licenciatura, Título Maestría, certificación empresa AA, Certificación empresa BB, certificación empresa CC, curso AA...)

Los documentos que debe adjuntar son:

- 1) Currículo vitae actualizado y en idioma español.
- 2) Constancia de estudios universitarios únicamente. En caso de estudios realizados fuera del país, los títulos deberán estar debidamente reconocidos y equiparados por la Comisión Nacional de Rectores (CONARE).
- 3) Constancia(s) de experiencia profesional que sustente la información consignada en la Oferta de Servicios y que especifiquen las labores desempeñadas. Toda experiencia deberá 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, finalización y motivo de salida), tipo de jornada laboral (tiempo completo, medio tiempo o cuarto de tiempo), los puestos ocupados y el detalle de las funciones realizadas.
En caso de que la empresa no indique en la certificación el detalle de las funciones realizadas, el oferente podrá adjuntar a la certificación o constancia una copia del perfil del puesto, el cual deberá ser sellado y firmado por representante o de Recursos Humanos de la empresa donde laboró o una declaración jurada de las funciones realizadas y el nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono de una persona con la cual pueda verificarse la información.
En caso de experiencia laboral adquirida en el extranjero, la misma deberá 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.
- 4) Conocimientos: copia de los certificados de capacitaciones, talleres o similar, únicamente, de los conocimientos que se solicitan como parte de los requisitos para ocupar el cargo.
En caso, que no cuente con un certificado de capacitación, taller o seminario que acredite el cumplimiento de alguno de los conocimientos solicitados, y dicho conocimiento fue parte de la formación académica, podrá aportar copia del plan de estudio respectivo, o bien en caso de haber ingresado a otra carrera y no haberla finalizado podrá aportar constancia de cursos, siempre y cuando el curso haya sido aprobado. También se tomará como válido el cumplimiento de un conocimiento cuando en la certificación de experiencia laboral, conste indicación expresa de funciones relacionada donde el trabajador realizó labores relacionadas con lo solicitado.

Nota: En caso de funcionarios de Sutel, interesados en participar, deberán llenar el formulario digital de oferta de servicios, revisar su expediente personal para que se asegure de tener incluida antes del cierre del concurso, la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos solicitados, o bien aportar los que considere necesarios. No se valorarán

Concurso Ordinario 01-2020

documentos que no se encuentren registrados en el expediente personal a 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.

La Unidad de Recursos Humanos no recibirá documentos físicos en la etapa de recepción de ofertas, ni se admitirán postulaciones fuera del plazo establecido, ni entregados por otro medio diferente al establecido en este concurso.

Los candidatos que sean preseleccionados presentarán en la fase de entrevista, , todos los documentos originales solicitados; en caso de no hacerlo, quedará excluido (a) automáticamente del proceso.

6.3. Fase de preselección

La Unidad de Recursos Humanos analizará la información remitida por los aspirantes que participen en el concurso e identificará aquellos que cumplen con todos los requisitos establecidos para el puesto, a quienes se les aplicará la estructura de evaluación indicada en el cuadro 1 y serán preseleccionados un máximo de 10 oferentes con los mayores puntajes, quienes pasarán a la fase de evaluación y selección, en caso de contar con esa cantidad. Sino se logra contar con 10 candidatos, se continuará el proceso con al menos 5 candidatos; de lo contrario se realizará una nueva publicación.

En esta etapa la Unidad de Recursos Humanos podrá solicitar aclaraciones o ampliación de información u otra documentación complementaria que deberá presentar el oferente 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 10 candidatos preseleccionados, se utilizará como criterio de desempate la acreditación de la mayor cantidad de años de experiencia laboral específica 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 las situaciones que favorezcan a la institución.

Cuadro 1: Predictores fase de preselección (100%)			
<i>Predictor</i>	Criterio de calificación	Valor	Peso
Formación Académica	Tercer año universitario aprobado en Derecho, equivalente a 60 créditos Universitarios aprobados	20%	30%
	Bachillerato en Derecho	30%	
	Licenciatura en Derecho	40%	
Experiencia laboral profesional *	De 12 a 16 meses labores técnicas o asistenciales en cualquiera de las siguientes actividades, derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos o	20%	60%

Cuadro 1: Predictores fase de preselección (100%)			
<i>Predictor</i>	Criterio de calificación	Valor	Peso
	investigación de criterios y jurisprudencia; deseable en resolución alterna de conflictos.		
	Más de 16 a 20 meses en labores técnicas o asistenciales en cualquiera de las siguientes actividades, derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos o investigación de criterios y jurisprudencia; deseable en resolución alterna de conflictos.	40%	
	Más de 36 meses en labores técnicas o asistenciales en cualquiera de las siguientes actividades, derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos o investigación de criterios y jurisprudencia; deseable en resolución alterna de conflictos.	60%	

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

6.4. Fase de 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
Prueba técnica	Evaluación de aspectos técnicos requeridos para desempeñar el puesto.	40%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor
Entrevista	Se valoran conocimientos no valorados en la prueba técnica, (30%) y competencias laborales (30%)	60%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor
Evaluación Psicométrica	Conocer fortalezas y oportunidades de mejora de los candidatos y su afinidad con las competencias personales requeridas para desempeñar el cargo.	Sin peso	

Cuadro 2
Predictores de Selección de Personal
Fase de Selección

Referencias laborales	Verificación de la información suministrada bajo juramento por las oferentes.	No tiene peso porcentual, pero el candidato que suministre información incorrecta o haya omitido hechos relevantes para el proceso, quedará fuera del concurso.
------------------------------	---	---

6.4.1. Evaluación técnica

Recursos Humanos convocará a los oferentes preseleccionados a realizar la evaluación técnica oral con base en una guía estructurada que realizará un panel de evaluadores expertos. Los candidatos que pasen satisfactoriamente esta evaluación con una calificación igual o superior a 70, pasarán a realizar ese mismo día, la fase de entrevista y la prueba psicométrica. De ser la calificación inferior, no continuarán el proceso.

En caso de que no superen la evaluación técnica al menos 5 candidatos, la URH analizará la lista de otros oferentes que cumplan todos requisitos y preseleccionará una nueva lista de al menos 3 candidatos hasta un máximo de 5, que posean las puntuaciones más altas de los que quedaron sin preseleccionar en la primera parte, a quienes convocará a realizar la evaluación técnica antes indicada. Quienes pasen esta evaluación con una calificación igual o superior a 70%, pasarán a la fase de entrevista y valoración psicométrica.

En caso de no contar con al menos tres candidatos que pasen la evaluación técnica para ser entrevistados, Recursos Humanos declarará el concurso infructuoso y se volverá a publicarlo.

Los oferentes preseleccionados deberán presentar el día que asistan a la entrevista, los siguientes documentos originales y copias.

- a) Original y copia de estudios.
- b) Copia de la cédula de identidad.
- c) Original y copias de constancias de experiencia laboral.
- d) Original y copias de certificados de capacitaciones, cursos, seminarios o talleres únicamente de los conocimientos solicitados para el cargo.
- e) Constancia de estar colegiado y al día con las cuotas del colegio profesional de abogados y abogadas de Costa Rica.

Se exceptúan de este trámite los candidatos internos de Sutel, siempre y cuando él/el funcionario (a), a título personal hayan revisado su expediente para garantizarse que la documentación conste en su expediente personal.

Concurso Ordinario 01-2020

6.4.2. Evaluación psicométrica

Mediante correo electrónico se les comunicará a los candidatos las indicaciones para la aplicación de la o las pruebas psicométricas al finalizar el día de la evaluación técnica. 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.

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 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.

6.4.3. Entrevista

La entrevista será aplicada por un panel evaluador mediante una guía estructurada. En esta evaluación se profundizará en los aspectos técnicos adicionales valorados en la prueba técnica, experiencia laboral y las siguientes competencias laborales:

- a) Trabajo en equipo.
- b) Atención al detalle – Calidad y mejora continua.
- c) Sentido de urgencia – Tolerancia a la presión del trabajo.
- d) Servicio al cliente – Orientación al cliente interno y externo.
- e) Organización – capacidad de planificación y organización

Posteriormente la URH ponderará los resultados de todas las evaluaciones, incluye los resultados de las referencias laborales de los candidatos que obtuvieron una calificación igual o superior a 70%, preparará el reporte respectivo que enviará a la jefatura inmediata y superior para que emitan la recomendación de nombramiento.

Con base en los resultados emitidos por la jefatura superior, la URH elevará la recomendación de nombramiento al Consejo de la Sutel, según lo estipulado en el punto 12 del procedimiento vigente, a efecto de que resuelva sobre el nombramiento.

Con base en la decisión de la jefatura inmediata y superior solicitantes, Recursos Humanos, preparará un informe de recomendación de nombramiento, donde se incluyen los resultados de los 3 candidatos mejor evaluados durante todo el proceso, el cual se remite al Consejo de la Sutel, facultado para aprobar o rechazar de forma razonada los nombramientos.

Elaborado por: Priscilla Calderón M
Especialista de Recursos Humanos

Aprobado: Norma V. Cruz Ruiz
Jefa de Recursos Humanos

Aprobado por: Glen Fallas Fallas
Director General de Operaciones

Aprobado por: César Valverde Canossa
Jefe de Calidad de Redes

PCM
FOR-SUTEL-DGO-RHH-SLP-00001-2020