



BASES Y LINEAMIENTOS CONCURSO MIXTO 08-2026

Reclutamiento y selección de:
Gestor/a de Soporte y Mantenimiento
([Nombramiento temporal](#))



Contenido

1. Características del nombramiento	3
2. Requisitos del puesto	3
2.1. Requisitos mínimos indispensables	4
2.2. Requisitos deseables	4
2.3. Información por considerar para la presentación de la documentación.	5
2.3.1. PASO 1: Completar los formularios de inscripción	5
2.3.2. PASO 2: Documentos que debe presentar	5
2.3.3. PASO 3: Documentos complementarios	6
2.3.4. PASO 4: Forma y medio de envío	6
2.3.5. Plazo improrrogable	6
2.4. Medio para notificaciones	7
3. Fases del procedimiento para aplicar	7
3.1. Fase de reclutamiento	8
3.2. Fase de preselección	8
3.3. Fase de evaluación	8
3.4. Cálculo de la nota	9
4. Fase de selección y nombramiento	10
4.1. Elegibilidad	10
4.2. Candidatos elegibles	10
5. Recursos Oponibles	10
5.1. Objeciones a las bases del concurso	10
5.2. Recursos contra actos y resultados del concurso	11
5.3. Recurso de revocatoria	11
5.4. Recurso de apelación	11
5.5. Notificación de la resolución de los recursos	11
5.6. Improcedencia por extemporaneidad	11
5.7. Normativa supletoria	12
6. Anexos	13
6.1. Perfil del Puesto	13

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 CAPITAL HUMANO

Tiene el agrado de invitarlo a participar en el concurso mixto 08-2026, para seleccionar la persona que ocupará de **forma temporal** el puesto de **Gestor/a de Soporte y Mantenimiento**.



El presente concurso **se divulgará durante los días del 23 al 26 de junio 2026**, los oferentes **deberán presentar la documentación** solicitada en el punto dos del presente documento.

Capital Humano resalta que, este documento contiene la información relevante e indispensable que debe conocer para la postulación al puesto, razón por la cual, se le solicita leer con detenimiento, de modo que no podrá alegar desconocimiento.

1. Características del nombramiento

Puesto	Gestor/a de Soporte y Mantenimiento
Jornada	48 horas
Ubicación	Oficinas del Sistema de Emergencias 9-1-1.
Ubicación organizacional	Tecnologías de Información
Tipo de contratación	Temporal ¹ por el plazo de un año
Modalidad	Presencial
Salario Compuesto	Salario Base ₡709.689,67² Más ³ : Anualidades

2. Requisitos del puesto

Para participar del proceso y ser considerado como candidato, deberá cumplir con los siguientes requisitos indispensables y aportar la documentación probatoria según corresponda.

¹ El nombramiento será temporal por un plazo de un (1) año, sujeto a la evaluación del periodo de prueba conforme a la normativa interna aplicable.

² Sujeto a ajustes semestrales de acuerdo con los decretos emitidos por el Poder Ejecutivo, autorizados por la Administración

³ Se pagarán según corresponda de conformidad con la Ley 9635 "Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas" vigente

2.1. Requisitos mínimos indispensables

Los requisitos mínimos para ocupar el cargo proceden del perfil del puesto de Gestor/a en Soporte y Mantenimiento del Sistema de Emergencias 9-1-1; los cuales comprenden:

Requisitos Académicos	Bachiller universitario en Informática, Ingeniería en computación, Tecnologías de información o alguna relacionada con las funciones del puesto.
Requisitos de Experiencia	Experiencia comprobable de un (1) año en actividades relacionadas con las funciones del puesto.
Otros requisitos	• Licencia de conducir vigente tipo B-1. • Certificado de firma digital⁴

2.2. Requisitos deseables

Experiencia:	• Experiencia en ambientes de misión crítica (centros de atención, operaciones continuas o servicios de emergencia). • Soporte a infraestructuras tecnológicas de alta disponibilidad.
Conocimientos:	• Sistema de respaldo y continuidad del negocio • Gestión de contratos tecnológicos y seguimiento a proveedores • Ley General de Control Interno • Soporte a infraestructuras tecnológicas de alta disponibilidad • Contratación Pública

⁴ En caso de resultar seleccionado y no contar con el certificado, deberá realizar las gestiones correspondientes para cumplir con el requisito

2.3. Información por considerar para la presentación de la documentación.

2.3.1. PASO 1: Completar los formularios de inscripción

La persona postulante deberá completar, firmar de forma digital y enviar los siguientes documentos obligatorios:

- 1) Completar y firmar el anexo 2 “Nota de postulación”
- 2) Completar y firmar el anexo 3 “Oferta de servicios”
- 3) Completar y firmar el anexo 4 “Declaración de procedimientos”

Estos documentos se encuentran disponibles en la página web:
[Bolsa de empleo – Sistema de Emergencias 9-1-1](#)

La persona interesada que **no cuenten con firma digital deberá imprimir los documentos**, completarlos y firmarlos en físico. Estos documentos deben ir adjuntos en el correo de la postulación.

2.3.2. PASO 2: Documentos que debe presentar

- 4) Currículum vitae actualizado.
- 5) Cédula de identidad vigente, por ambos lados.
- 6) Hoja de delincuencia, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días naturales.
- 7) Copia del título de Bachiller universitario, conforme al requisito del puesto.
- 8) Certificación (es) de experiencia laboral en funciones atinentes al puesto en concurso sean tanto en el sector público como privado. Dicha experiencia debe ser documentada mediante certificación extendida por la autoridad competente de la organización de que se trate (ej. Jefatura de recursos humanos) y contener como mínimo los siguientes datos:
 - Nombre de la organización pública o privada.
 - Nombre completo y cargo de la autoridad que certifica la experiencia
 - Departamento o área de trabajo, nombre de la clase del puesto y funciones desempeñadas.
 - Tiempo de experiencia total (incluir fecha de inicio y de fin, formato día/mes/año, jornada y si fuera el caso motivo de la salida).



Importante: Las certificaciones deberán contener la información necesaria, de lo contrario no serán consideradas para efectos de evaluación.

- 9) Copia de la licencia de conducir tipo B-1 vigente.
- 10) Declaración jurada de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para el puesto.

2.3.3. PASO 3: Documentos complementarios

De corresponder deberá adjuntar también:

- 1) Copia que certifique los conocimientos requeridos como deseables.
- 2) Copia de títulos o certificados de capacitación específica y atinente al puesto, correspondientes a cursos de aprovechamiento o participación realizados a partir de junio 2023.

2.3.4. PASO 4: Forma y medio de envío



Las personas interesadas en participar deberán enviar la documentación solicitada en este apartado **en formato digital PDF y en un solo correo electrónico** a la dirección: empleo@911.go.cr

En el Asunto del correo indicar: "Postulación CM 08-2026 seguido de su nombre y apellidos (ejemplo: **Postulación CM 08-2026, Juan Pérez Pérez**).



Importante: Se deberán adjuntar los documentos solicitados en los puntos: 2.3.1, 2.3.2 y 2.3.3 (este último únicamente en caso de contar con ellos).

2.3.5. Plazo improrrogable

La fecha límite e improrrogable para la recepción de postulaciones acompañadas de los documentos necesarios (requisitos solicitados en el punto 2.3.2), será el próximo 26 de junio 2026 a las 23:59 horas.

Solo se admitirán postulaciones que incluyan todos los documentos indicados en el apartado 2.3.2 del presente documento, y de previo al cierre del periodo de postulación.

Subsanación excepcional por plazo reducido del concurso

Dada la naturaleza urgente del presente concurso y el plazo abreviado de postulación, la Administración permitirá, de manera excepcional, la subsanación de documentos relativos a la acreditación de experiencia laboral, cuando dichos documentos dependan de la emisión por parte de terceros (por ejemplo, certificaciones laborales), siempre que se cumplan las siguientes condiciones:



- a. Que la persona oferente haya declarado en su postulación, de forma clara, completa y verificable, el cumplimiento del requisito de experiencia exigido.
- b. Que la experiencia laboral indicada haya sido efectivamente adquirida con anterioridad al cierre del plazo de postulación.
- c. Que la omisión corresponda únicamente a la falta de presentación del documento probatorio, y no a la ausencia del requisito material.
- d. Que la subsanación no implique la modificación, ampliación o mejora sustancial de la información originalmente presentada.

Para estos efectos, la Administración podrá otorgar un plazo razonable y uniforme para todas las personas oferentes en la misma condición, a fin de aportar la documentación correspondiente.

En todos los casos, la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos se realizará con base en la información existente al momento del cierre del concurso.

Se mantiene la improcedencia de subsanación respecto de requisitos académicos, títulos, certificaciones habilitantes, o cualquier otro requisito indispensable que no haya sido cumplido materialmente al momento del cierre del periodo de postulación.

Se reafirma la total responsabilidad que corresponde a la persona interesada, en cuanto a la información que remitirá por la vía electrónica, en el plazo y las condiciones aquí detalladas ampliamente.

2.4. Medio para notificaciones

Todas **las comunicaciones y convocatorias** del concurso **serán realizadas mediante correo electrónico** por Capital Humano.

La persona postulante deberá **indicar el correo electrónico** donde desea **recibir notificaciones**, para ello debe completar el Anexo 2 “Nota de postulación”. Es responsabilidad del oferente la revisión periódica de éste.

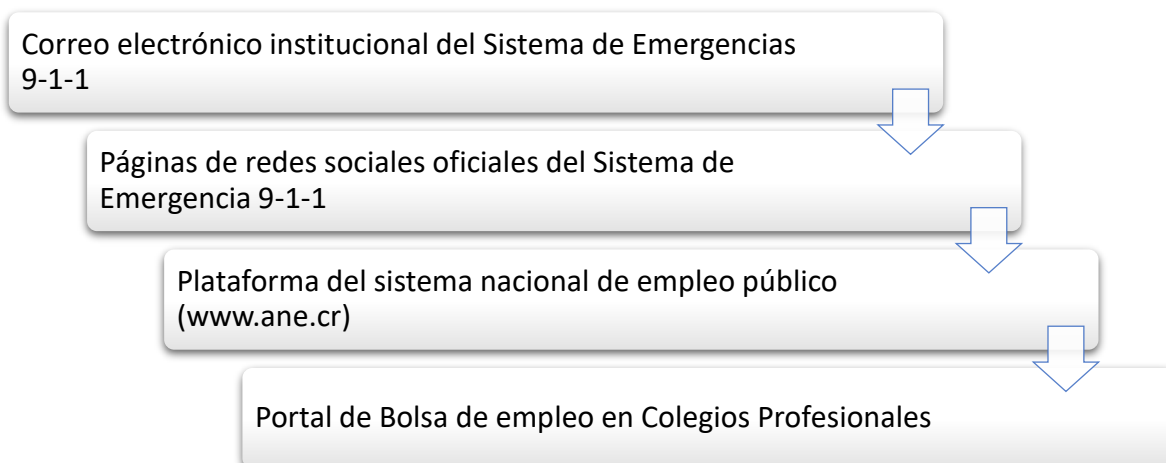
3. Fases del procedimiento para aplicar

El proceso para reclutar y seleccionar a la persona que ocupará el puesto en concurso consta de las siguientes fases:

1. Reclutamiento,
2. Preselección,
3. Evaluación,
4. Selección y nombramiento.

3.1. Fase de reclutamiento

Esta fase tiene como propósito atraer y convocar a los candidatos que cumplan con los requisitos indispensables establecidos para ocupar el puesto objeto del concurso. Con el fin de asegurar una amplia participación y el conocimiento público del proceso, el concurso **será divulgado mínimo a través de los siguientes medios oficiales:**



3.2. Fase de preselección

Posterior a la recepción de la documentación solicitada, se realizará un proceso de preselección basado en la validación de la información proporcionada, conforme a los requisitos mínimos de admisibilidad. Aquellas personas que cumplan con los requisitos podrán avanzar a la siguiente fase del proceso y subsiguientes.

Capital Humano podrá aplicar instrumentos de evaluación técnica y práctica orientados a valorar los conocimientos técnicos específicos requeridos para el puesto, los cuales serán definidos previamente, comunicados oportunamente a las personas postulantes y aplicados bajo criterios objetivos, uniformes y verificables, garantizando el principio de igualdad y el mérito.

La fase de preselección iniciará con los siguientes criterios de admisibilidad:

- I. Requisitos indispensables.
- II. No le afecten las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades para ejercer la función pública.

3.3. Fase de evaluación

En esta fase Capital Humano realizará la evaluación de los requerimientos y conocimientos específicos solicitados, para ello, dispondrá de un plazo de 5 días hábiles a partir de la

fecha de finalización de la fase de divulgación, pudiendo por razones del número de postulaciones extender el plazo por uno o igual al original. Esta fase se aplicará a todos los participantes sin excepción.

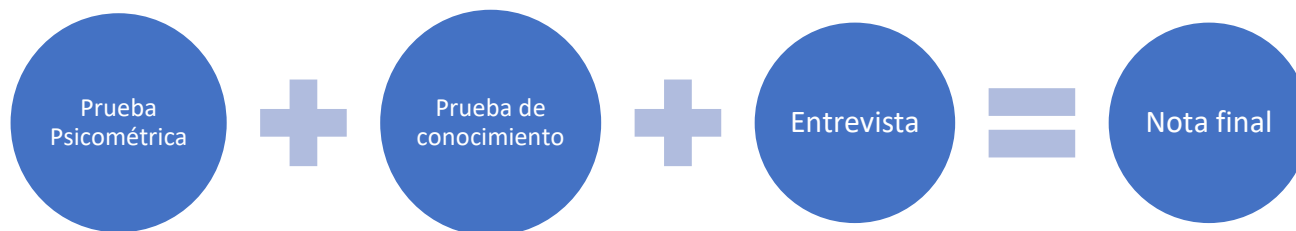
FACTOR	PORCENTAJE MAXIMO ASIGNADO A FACTOR	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN		
Pruebas psicométricas	20%	Se aplicarán pruebas psicométricas para evaluar competencias y habilidades específicas atinentes a las funciones a desempeñar. Se aplicarán a todos los participantes sin excepción.
Pruebas de Conocimiento	35%	Aplicación de prueba para la medición de conocimientos técnicos, conocimientos especializados y destrezas directamente vinculadas al cargo. Esta podrá ser escrita o mediante entrevista.
Entrevista Conductual	45%	La entrevista conductual tendrá como objetivo evaluar competencias conductuales y técnicas de las personas participantes vinculadas al perfil del puesto, conforme a criterios previamente definidos y aplicados de manera uniforme a todas las personas participantes.

En caso de que alguna de las personas participantes **no realice las pruebas, entrevista o se ausentara sin razón justificada** en cualquiera de las fases de este concurso, **quedará automáticamente excluida** del proceso, salvo en casos de fuerza mayor debidamente comprobados, los cuales serán valorados por la Administración bajo criterios objetivos y de igualdad.

Es importante destacar que, en ninguna circunstancia, será posible reprogramar las pruebas o entrevista.

3.4. Cálculo de la nota

La nota final está compuesta por la sumatoria de los porcentajes obtenidos en los siguientes criterios:





4. Fase de selección y nombramiento

4.1. Elegibilidad

Se consideran elegibles aquellos oferentes que hayan alcanzado una **calificación igual o superior a setenta (70)**.

4.2. Candidatos elegibles

Una vez culminada la fase de evaluación, Capital Humanos trasladará los resultados finales con las calificaciones en orden descendente al proceso solicitante para la recomendación de selección, la cual se trasladará a la Dirección para la decisión final.

En caso de empate, se tomará como criterio los conocimientos adicionales según lo siguiente:

FACTOR	PESO	PORCENTAJE MAXIMO ASIGNADO A FACTOR	OBSERVACIONES
EXPERIENCIA			
De 2 años 1 día a 5 años	5%	10%	Se considera como experiencia únicamente el tiempo laborado relacionado con la clase de puesto.
De 5 años y un día a más	10%		

5. Recursos Oponibles

Todo recurso debe presentarse por escrito, ante el Proceso de Capital Humano, al correo electrónico atorres@911.go.cr, dentro de los plazos y bajo las condiciones que se establecen en este apartado, adjuntando, cuando corresponda, los documentos de respaldo pertinentes.

5.1. Objeciones a las bases del concurso

Los interesados podrán presentar objeción a las bases y lineamientos del concurso cuando consideren que estos contravienen el ordenamiento jurídico, los principios de legalidad, razonabilidad o igualdad de oportunidades.

- El plazo para presentar la objeción será de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación oficial de las bases del concurso.
- La objeción deberá presentarse debidamente fundamentada y acompañada, en caso de ser necesario, de los documentos de respaldo correspondientes.

- La resolución de la objeción será comunicada al interesado mediante notificación formal.

5.2. Recursos contra actos y resultados del concurso

Contra los actos administrativos dictados durante las distintas fases del concurso, incluyendo la comunicación de resultados parciales o finales, los participantes podrán interponer los recursos administrativos previstos en la Ley General de la Administración Pública.

- El plazo para interponer los recursos será de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación válida del acto o resultado impugnado.
- El recurso deberá indicar con claridad el acto que se impugna, los motivos de hecho y de derecho en que se fundamenta, así como la prueba pertinente, cuando corresponda.

5.3. Recurso de revocatoria

El recurso de revocatoria deberá interponerse ante el mismo órgano que dictó el acto administrativo, el cual procederá a su análisis y resolución.

5.4. Recurso de apelación

El recurso de apelación podrá interponerse en subsidio del recurso de revocatoria o de manera directa, cuando así lo permita la normativa aplicable, y será conocido y resuelto por la Coordinación del Proceso de Soporte a la Gestión Operativa, en su condición de órgano jerárquicamente superior.

El Proceso de Capital Humano actuará, cuando corresponda, como órgano receptor e instructor del recurso, debiendo verificar el cumplimiento de los requisitos formales y remitirlo al órgano competente para su resolución.

5.5. Notificación de la resolución de los recursos

La resolución de los recursos interpuestos será comunicada al interesado mediante notificación formal, por los medios institucionales establecidos, garantizando la certeza jurídica y el adecuado cómputo de los plazos que correspondan.

5.6. Improcedencia por extemporaneidad

No se admitirán ni tramitarán los recursos que se presenten fuera de los plazos establecidos.



5.7. Normativa supletoria

En todo lo no previsto expresamente en este apartado, se aplicará de forma supletoria lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública (Ley n.º 6227), así como los principios generales del Derecho Administrativo.

Para obtener información acerca de este concurso favor comunicarse con la funcionaria Gidget Fajardo Vargas al teléfono 2522-2723 o al correo electrónico gfajardo@911.go.cr

¡Muchas gracias por su participación!



**Firmado
digitalmente**

Valide las firmas digitales

Revisado por:

Auxiliadora Torres Fonseca
Coordinadora Capital Humano

6. Anexos

6.1. Perfil del Puesto

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA Descripción de Puestos

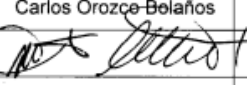
1. IDENTIFICACIÓN

Identifique y escriba la siguiente información que permita ubicar el puesto en la organización.

Título del Puesto:	Gestor de Soporte y mantenimiento
Reporta a:	Coordinador de Soporte Tecnológico
Área:	Soporte Tecnológico
Ubicación:	San José, Costa Rica

2. REVISIONES Y APROBACIONES

Revise toda la información contenida en la descripción de puesto así como la forma de acuerdo a la metodología autorizada, realice las modificaciones y/o correcciones necesarias, adicionando, eliminando o modificando la información que se requiera; por último, firme en el cuadro correspondiente.

	Ocupante del Puesto	Jefe inmediato	Recursos Humanos
Nombre completo:	Walter Rivera Villalobos Carlos Orozco Bolaños	Andrey Soto Rodríguez	Carolina Jiménez Rodríguez
Firma:			
Fecha:	17-03-15	18-03-2015	23/03/2015

3. MISIÓN DEL PUESTO

Identifique y describa la razón principal de existir o contribución del puesto a la organización, el cual se deriva de las responsabilidades (inciso 4). Es decir, cuál es la función y resultado principal que debe lograr cualquier persona que ocupe este puesto, y por el cual pudiera ser medido su desempeño.

Acción ¿Qué hace? Verbo en infinitivo	Función ¿Dónde lo hace? Función principal	Guía ¿De acuerdo con qué? Elemento Normativo	Resultado final ¿Para qué lo hace? Resultado principal
Ejemplo: Dirigir	Las operaciones en sucursales del interior del país	Con base en la estrategia de negocios, políticas y procedimientos Institucionales	Para garantizar la rentabilidad y la atención a clientes

Acción	Función	Guía	Resultado final
Ejecutar	Las labores de mantenimiento y soporte a los equipos que conforman la infraestructura tecnológica de la red corporativa del Sistema 9-1-1	con base en los procedimientos, lineamientos y necesidades establecidas por la coordinación de soporte técnico	Con la finalidad de garantizar el funcionamiento de la red corporativa.

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA

Descripción de Puestos

4. RESPONSABILIDADES

El puesto debe realizar diversas funciones específicas dirigidas a producir determinados resultados finales, por los cuales cualquier persona que ocupe éste pudiera ser medida en su desempeño. Las responsabilidades deberán permitir cumplir con la misión del puesto (Inciso 3). Identifique y describa máximo 8.

Acción ¿Qué hace? Verbo en infinitivo	Función ¿En cuál función recae la acción?	Resultado ¿Para qué lo hace? Manera de cómo medir el desempeño
---	--	--

Ejemplo:

Coordinar y vigilar	La producción de los diferentes tipos de concreto conforme a las órdenes de producción del cliente	Con el fin de asegurar que ésta cumpla con los requisitos de calidad, costo y oportunidad, dentro de los lineamientos de calidad del cliente y de la empresa
---------------------	--	--

	Acción	Función	Resultado final
1.	Analizar, ejecutar y controlar	El mantenimiento y soporte técnico de los equipos de la red corporativa del Sistema 9-1-1	Para asegurar la disponibilidad de los servicios que se prestan por medio de la red corporativa.
2.	Inventariar, verificar y ejecutar	Los servicios de telecomunicaciones asignadas al Sistema de Emergencias 9-1-1	Para asegurar el funcionamiento y utilización correcta de los mismos. Así como realizar las gestiones de solicitudes ante el proveedor del servicio.
3.	Controlar	Los activos institucionales utilizados en la atención y trámite de las llamadas de emergencia.	Con el propósito de llevar el inventario y asegurar la ubicación y existencia de estos.
4.	Realizar y organizar	actividades propias del área	Para apoyar la gestión que realiza el área y cumplir con los objetivos y metas propuestos.
5.			
6.			
7.			
8.			

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA

Descripción de Puestos

5. RELACIONES INTERNAS

Identifique y explique los tres contactos de mayor trascendencia, dentro de la organización, que el puesto debe crear, desarrollar y mantener, para cumplir adecuadamente con las responsabilidades del puesto.

	Área / Puesto	Para qué
1.	Todos los usuarios administrativos.	Para soporte de red administrativa.
2.		
3.		

6. RELACIONES EXTERNAS

Identifique y explique los tres contactos de mayor trascendencia, fuera de la organización, que el puesto debe crear, desarrollar y mantener, para cumplir adecuadamente con las responsabilidades del puesto.

	Organización / Área / Puesto	Para qué
1.	Despachos de las instituciones adscritas	Para brindar soporte y mantenimiento en los equipos que se encuentran instalados en las diferentes instituciones.
2.	Contratistas	Para hacer reportes y ejecutar labores de soporte técnico relacionados a la infraestructura tecnológica del 9-1-1
3.		

7. DIMENSIONES

Identifique y relacione los indicadores financieros y operativos principales que el puesto puede influir y/o modificar, para el cumplimiento de las responsabilidades. En caso de que éstas sean económicas, indique el monto en la moneda local, en miles y en montos anuales.

Concepto	Cantidad	Concepto	Cantidad
Usuario	Personal interno 131		
Despachos	27 despachos.		
Verificación de servicios de telecomunicación	12/anual		
Mantenimiento equipos	3/anual		
Atención de averías	12 promedio/mensual		