



**BASES Y LINEAMIENTOS
CONCURSO MIXTO 03-2026**

Reclutamiento y selección de:
Jefe/a de Sala
Operaciones

Contenido

1. Características del nombramiento.....	3
2. Requisitos del puesto	4
2.1. Requisitos mínimos indispensables	4
2.2. Requisitos deseables	4
2.3. Información por considerar para la presentación de la documentación. ...	5
2.4. Medio para notificaciones	7
3. Fases del procedimiento para aplicar.....	7
3.1. Fase de reclutamiento.....	7
3.2. Fase de preselección	8
3.3. Fase de evaluación	8
3.4 Cálculo de la nota final	9
4. Fase de selección y nombramiento	9
4.1. Elegibilidad.....	9
4.2. Candidatos elegibles.....	9
5. Apelaciones.....	10
6. Anexos	11

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 CAPITAL HUMANO

Tiene el agrado de invitarlo a participar en el concurso mixto 03-2026, para seleccionar la persona que ocupará el puesto de **Jefe/a de Sala**.



El presente concurso **se divulgará durante quince días naturales**, los oferentes deberán **presentar la documentación** solicitada en el punto dos del presente documento, en los días **del 25 de marzo al 09 de abril 2026**.

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	Jefe/a de Sala
Jornada	48 horas
Horario	Rotativo
Ubicación	Oficinas del Sistema de Emergencias 9-1-1. San José
Ubicación organizacional	Operaciones
Tipo de contratación	Plazo indefinido ¹
Periodo de prueba	3 meses
Modalidad	Presencial
Salario Base	₡836.569,26 ². Más reconocimiento de anualidades ³

¹ Este estará sujeto a la evaluación del periodo de prueba.

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 la Finanzas Públicas" vigente

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.

2.1. Requisitos mínimos indispensables

Los requisitos mínimos para ocupar el cargo proceden del perfil del puesto de Coordinador de Jefe/a de Sala del Sistema de Emergencias 9-1-1; los cuales comprenden:

Requisitos Académicos	Bachillerato en Administración de Empresas, Administración de Recursos Humanos, Ingeniería Industrial, Administración pública o Gestión de Operaciones
Requisitos legales	Incorporado y al día con sus obligaciones en el Colegio Profesional respectivo.
Requisitos de Experiencia	Experiencia mínima de tres años en centros de contacto.
Otros requisitos	Contar con certificado de firma digital en caso de resultar elegible.

2.2. Requisitos deseables

Experiencia	Experiencia en centro de llamadas de emergencias de al menos tres años
Requisitos legales	Dominio del idioma inglés a un nivel intermedio

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

- 1) Completar el formulario de inscripción al concurso:

a) Documentos obligatorios,
que debe enviar para aplicar

[Ir al formulario](#)

- 2) Completar y firmar el anexo 2 “Nota de postulación”
- 3) Completar y firmar el anexo 3 “Oferta de servicios”
- 4) Completar y firmar el anexo 4 “Declaración de procedimientos”
- 5) Currículo actualizado.
- 6) Cédula de identidad vigente por ambos lados.
- 7) Hoja de delincuencia, no mayor a treinta días naturales de emitida.
- 8) Copia del título (Bachiller Universitario o superior) según formación académica solicitado como requisito. En caso de estudios realizados en el extranjero, deberán estar reconocidos por la institución acreditada en Costa Rica (presentar certificación).
- 9) Certificación en la cual se indique que es miembro activo y que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con el colegio profesional respectivo.
- 10) Certificación (es) de experiencia laboral en funciones atinentes al puesto en concurso sean en el sector público o 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)

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

b) Documentos complementarios (en el caso que aplique)

- 11) Copia de título, certificación o bien constancia de prueba TOEIC o equivalente que demuestre el nivel de dominio del idioma inglés.
- 12) Copia de licencia de conducir tipo B1.
- 13) Copia de título o certificados de capacitación específica y atinentes al puesto a concurso, deben de ser cursos de aprovechamiento y participación otorgados a partir de marzo del año 2023, posteriores a la obtención del título de bachillerato universitario.

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



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

Las personas interesadas que no tengan firma digital deberán imprimir los documentos, completarlos y firmarlos en físico, posteriormente deben escanearlos y enviarlos adjuntos.

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.

Solo se admitirán postulaciones que incluyan todos los documentos indicados en el apartado 2.3 inciso a) del presente documento, y de previo al cierre del periodo de postulación. **Solo se considerarán las ofertas completas y que cumplan estrictamente con los requisitos.** Las postulaciones **incompletas o que no cumplan** con lo solicitado **serán descartadas** sin posibilidad de reactivación. En caso de que la administración considere necesario solicitará aclaración.

En el Asunto del correo indicar: "Postulación CM 03-2026 seguido de su nombre y apellidos (ejemplo: **Postulación CM 03-2026, Juan Pérez Pérez**).

La fecha límite e improrrogable para la recepción de postulaciones acompañadas de los documentos necesarios (2.2 Información por considerar para la presentación de la documentación), será el próximo 09 de abril 2026 a las 23:59 horas.

2.4. Medio para notificaciones

Todas **las comunicaciones y convocatorias** del concurso **serán remitidas** por Capital Humano **mediante correo electrónico**, el postulante deberá **indicar el correo electrónico** donde desea **recibir notificaciones**, para ello debe completar el Anexo 2 “Nota de postulación”. Es responsabilidad del oferente de realizar 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:**

Correo electrónico institucional del Sistema de Emergencias 9-1-1

Páginas de redes sociales oficiales del sistema de emergencia 9-1-1

Plataforma del sistema nacional de empleo público (www.ane.cr)

Portal de Bolsa de empleo en Colegios Profesionales

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 se reserva la consideración de implementar y ejecutar procedimientos prácticos para evaluar los conocimientos específicos requeridos en las personas postulantes.

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 15 días hábiles a partir de la fecha de finalización de la fase de preselección, pudiendo por razones del número de ofertas extender el plazo por uno o igual al original. Esta fase se aplicará a todos los participantes sin excepción.

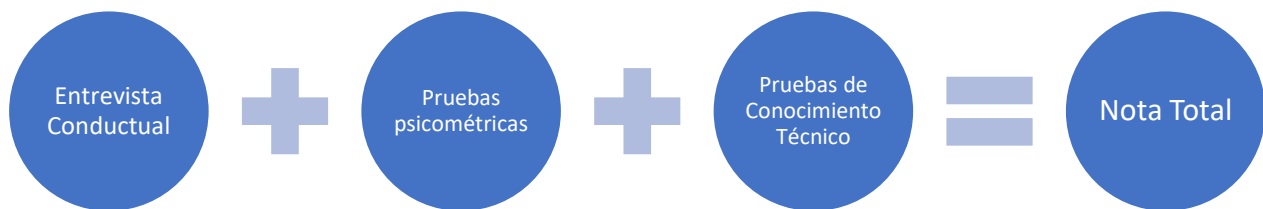
En esta fase se evalúan los siguientes factores:

FACTOR	PORCENTAJE MAXIMO ASIGNADO A FACTOR	OBSERVACIONES
Entrevista Conductual	40%	La entrevista conductual será aplicada con el propósito de evaluar las competencias conductuales y técnicas de los candidatos participantes.
Prueba de psicométricas	20%	Se aplicarán pruebas psicométricas para evaluar competencias y habilidades específicas atinentes a las funciones a desempeñar.
Prueba de conocimiento	40%	Aplicación de prueba para la medición de conocimientos técnicos , conocimientos especializados y destrezas directamente vinculadas al cargo.

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

3.4 Cálculo de la nota final

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, se 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
CAPACITACION			
Conocimientos adicionales	1% por cada 40 horas en cursos de participación y aprovechamiento	5%	Este factor valora únicamente aquellos cursos atinentes a la carrera o profesión del postulante. Se considerará los cursos de aprovechamiento y participación igual o mayor a 12 horas y realizados en los últimos 3 años otorgados a partir del bachillerato universitario.

5. Apelaciones

Toda apelación debe presentarse ante el Proceso de Capital Humano, por escrito al correo electrónico atorres@911.go.cr, de acuerdo con las siguientes disposiciones:

Para apelaciones a la base concursal, se establece un plazo máximo de **tres días hábiles**, a partir del día siguiente a su publicación, para lo cual deberá aportar en caso de ser necesario, los documentos de respaldo pertinentes.

Para resolver los desacuerdos, reclamos, consultas e impugnaciones que interponga cualquiera de los participantes en las distintas etapas, se establece un plazo de **tres días hábiles**, a partir del día siguiente de la notificación de los resultados, para lo cual deberá aportar en caso de ser necesario, los documentos de respaldo pertinentes.

Las apelaciones se atenderán por el Proceso de Capital Humano de conformidad con la normativa que sustenta este concurso. Capital Humano comunicará el resultado de la apelación al interesado mediante correspondencia formal. **No se atenderán las apelaciones que se presenten fuera del periodo estipulado.**

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!

Revisado por:
Auxiliadora Torres Fonseca
Coordinadora Capital Humano

6. Anexos

PERFIL DEL PUESTO



Sistema de Emergencias 9-1-1

Capital Humano

Perfil de puesto

NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Sala	CLASE	Profesional
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Operaciones	CATEGORIA	17.1
REPORTA A	Coordinador/a de Operaciones	PROCESO DE TRABAJO	Operaciones

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar la gestión operativa del Centro de Atención de llamadas 9-1-1, asegurando que los supervisores y operadores cumplan con los lineamientos, protocolos y metas de calidad establecidos, garantizando una atención eficaz y oportuna de las emergencias.

RELACIÓN DE FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL PUESTO

FUNCIÓN	ACTIVIDADES
Gestión de procesos	1 Coordinar las acciones de los supervisores y asegurarse de que los operadores cumplan con los protocolos establecidos en la atención de emergencias.
	2 Coordinar la ejecución de las directrices operativas establecidas por el Coordinador de Operaciones, garantizando que todos los turnos operativos funcionen correctamente.

	3	Ser el contacto primario de la Coordinación de Operaciones para la implementación de decisiones en la atención de reportes de emergencias, coordinando con los supervisores la implementación de las decisiones necesarias para el trabajo operativo según los procesos establecidos.
FUNCIÓN		ACTIVIDADES
Clasificar las llamadas impropcedentes	1	Verificar los criterios de clasificación y trasladar la información al departamento de multas para el cobro respectivo. Se comparte con asistente administrativo.
FUNCIÓN		ACTIVIDADES
Coordinación de recursos	1	Asignar y coordinar los recursos necesarios, como personal y herramientas y horarios, para asegurar el cumplimiento de las métricas de atención.
	2	Da seguimiento al cumplimiento de los protocolos establecidos para la ejecución apoyando la gestión de los supervisores en la toma de decisiones en situaciones extraordinarias (emergencias nacionales, caídas del sistema y otros).
	3	En escenarios de contingencia: facilita la continuidad de la operativa cuando es requerido por limitaciones, coordinando los recursos y equipos necesarios.
	4	Brindar seguimiento formal a las actuaciones del personal supervisor y operador en materia disciplinaria, conforme al marco normativo institucional y laboral.
FUNCIÓN		ACTIVIDADES
Gestión del desempeño	1	Evaluar los indicadores y metas de desempeño de los equipos de supervisores a su cargo, proporcionando retroalimentación para la mejora continua
	2	Proveer reportes periódicos al Coordinador de Operaciones sobre metas y desempeño de los turnos y el cumplimiento de las metas de los operadores y supervisores
	3	Documentar y analizar incidentes operativos para la mejora continua del servicio
FUNCIÓN		ACTIVIDADES
Coordinación de reuniones y capacitaciones	1	Dirigir y estandarizar las reuniones operativas con los supervisores, estableciendo lineamientos uniformes para la aplicación de protocolos y la mejora del desempeño del personal
	2	Participar en la coordinación de capacitaciones para el personal operativo, en colaboración con el Coordinador de Operaciones

FUNCIÓN	ACTIVIDADES
Mejora de procedimientos operativos	<ol style="list-style-type: none"> 1 Proponer y ejecutar mejoras en los procedimientos operativos basados en los datos de desempeño y en las necesidades detectadas
FUNCIÓN	ACTIVIDADES
Gobernanza y calidad de los datos operativos	<ol style="list-style-type: none"> 1 Supervisar la calidad, consistencia y veracidad de los datos operativos generados por los turnos, velando por el cumplimiento de los criterios institucionales de registro y asegurando la correcta gestión de la información para fines operativos, estadísticos y de auditoría
FUNCIÓN	ACTIVIDADES
Gestión administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1 Realizar las gestiones administrativas relacionadas a la administración de personal: vacaciones, permisos según el planeamiento en el operativa. 2 Registrar los controles de asistencia, tardías, ausencias y horas extra del personal.
FUNCIÓN	ACTIVIDADES
Contribuir al logro de los objetivos institucionales mediante el desempeño eficiente, responsable y ético de sus actividades, garantizando la colaboración y el cumplimiento de las normativas vigentes	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cumplir con las políticas, procedimientos y normativas internas establecidos para asegurar el correcto funcionamiento y la integridad organizacional. 2 Ejecutar oportunamente las actividades y responsabilidades encomendadas con eficiencia, calidad y respeto a los tiempos establecidos. 3 Colaborar y mantener una comunicación abierta, clara y respetuosa para favorecer el trabajo en equipo y la consecución de objetivos comunes. 4 Actualizar y mejorar sus conocimientos y habilidades mediante la participación en procesos de capacitación y desarrollo para contribuir al crecimiento y adaptación constante de la organización 5 Reportar y documentar avances, incidencias o resultados relevantes de las actividades realizadas a la jefatura, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua. 6 Colaborar de manera proactiva con todos los procesos de la institución dentro del ámbito de su competencia, participando en actividades y proyectos conjuntos para apoyar el cumplimiento efectivo de las metas y objetivos institucionales.
	<ol style="list-style-type: none"> 7 Adoptar, implementar y utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas disponibles para optimizar la eficiencia y eficacia en la realización de las labores asignadas, contribuyendo así al mejor desempeño individual y colectivo dentro de la organización.

- 8 Colaborar en la impartición de capacitaciones y procesos de inducción dentro de su área de competencia, participando activamente cuando se le asigne para favorecer la integración y actualización del personal en la organización.
- 9 Participar en comisiones institucionales que le sean asignadas, aportando conocimientos y experiencia para el cumplimiento de los objetivos y compromisos de la organización.
Utilizar de manera responsable, eficiente y adecuada los recursos, activos y equipos de la institución, asegurando el buen cuidado y destino exclusivo para las actividades y tareas que le hayan sido asignadas, con el fin de optimizar su aprovechamiento y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales
- 10

CONDICIONES ORGANIZACIONALES

Supervisión Recibida	trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de jefaturas, así como los protocolos, lineamientos, normas, políticas, métodos y procedimientos establecidos en la legislación vigente. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes y reportes que presenta, los aportes que realiza, la eficiencia y eficacia obtenida en el cumplimiento de indicadores y calidad del trabajo y la aplicación anual de la evaluación de desempeño conforme al cumplimiento de los objetivos y metas definidos para el puesto
Supervisión Ejercida	Ejerce la supervisión integral del turno operativo asignado, incluyendo la administración del personal, recursos, métricas de desempeño y flujos de trabajo necesarios para garantizar la continuidad del servicio
Responsabilidad por funciones	Las actividades del cargo deben ejecutarse con diligencia, imparcialidad y probidad, asumiendo plena responsabilidad por los actos y omisiones en el ejercicio de las funciones. Así mismo el cargo demanda responsabilidad por la calidad de la atención de los reportes de emergencia, así como su tramitación y cumplimiento de lineamientos operativos, la correcta aplicación de los recursos y el respeto a los principios del servicio público.

Responsabilidad por relaciones de trabajo	En el desempeño de sus labores requiere mantener relaciones laborales respetuosas, colaborativas y éticas con superiores, pares, subordinados y otras instancias internas o externas a la institución; fomentando el trabajo en equipo, solución de problemas, proporcionar orientación, comunicación efectiva y el cumplimiento de objetivos institucionales en un ambiente de respeto mutuo y profesionalismo
Responsabilidad por equipo y materiales	Es responsable por utilizar, custodiar y conservar de manera responsable, eficiente y adecuada los recursos, activos, equipos, materiales, sistemas informáticos y documentación asignados, velando por su uso racional y destino exclusivo para las actividades y tareas encomendadas, conforme a la normativa institucional y los principios de responsabilidad patrimonial del servidor público, con el fin de optimizar su aprovechamiento.
Condiciones de trabajo	Por la naturaleza del puesto, está sometido a diversas presiones asociadas con la actividad operativa y administrativa. Eventualmente, podría requerirse el traslado a diferentes lugares y trabajar fuera de su jornada ordinaria. Se encuentran expuesto a: riesgos psicológicos: trastornos de ansiedad, depresión, fatiga por empatía, trauma vicario. Riesgos psicosociales: cambios de rutina por horarios rotativos, limitación de espacios sociales y familiares y red de apoyo personal según el horario asignado, otros como trastorno del sueño
Impacto de la gestión	Los errores en la ejecución de las funciones pueden generar pérdidas, daños o atrasos significativos, con posibles afectaciones a la integridad física o incluso la vida de las personas. Asimismo, pueden ocasionar retrasos en la atención de emergencias, pérdidas económicas o materiales, y un debilitamiento operativo que derive en la disminución del nivel de servicio y en la afectación de la calidad y oportunidad de la atención brindada al ciudadano. Por lo anterior, las actividades deben ejecutarse con el máximo cuidado, precisión y observancia de los procedimientos establecidos, dado que las consecuencias de los errores pueden repercutir en el funcionario, en los procesos institucionales y en la imagen de la organización, e incluso generar responsabilidades legales.



REQUISITOS

REQUISITOS INDISPENSABLES

- Bachillerato en Administración de Empresas, Recursos Humanos, Ingeniería Industrial u otra carrera con la administración de recursos y procesos
- Tres años de experiencia como supervisor de equipos de atención de llamadas
- Incorporado y al día con sus obligaciones en el Colegio Profesional respectivo
- Manejo de paquetes de Microsoft Office

REQUISITOS DESEABLES

- Experiencia en centro de llamadas de emergencias de al menos tres años
- Dominio del idioma inglés a un nivel intermedio

COMPETENCIAS

Nivel	Competencia
A	Humanismo
A	Visión compartida
A	Atención efectiva
B	Proactividad
B	Liderazgo
B	Sociabilidad
B	Calidad del trabajo
B	Gestión de las emociones