BASES Y LINEAMIENTOS

CONCURSO MIXTO 10-2026

Reclutamiento y selección de:
Coordinador/a Servicio Ciudadano

Contenido

1. Características del nombramiento 3
2. Requisitos del puesto 4
   2.1. Requisitos mínimos indispensables 4
   2.2. Requisitos deseables 5
   2.3. Información por considerar para la presentación de la documentación. 6
      2.3.1. PASO 1: Formulario de inscripción 6
      2.3.2. PASO 2: Documentos obligatorios 6
      2.3.3. PASO 3: Documentos complementarios 7
      2.3.4. PASO 4: Forma y medio de envío 7
      2.3.5. Plazo improrrogable 7
   2.4. Medio para notificaciones 8
3. Fases del procedimiento para aplicar 8
   3.1. Fase de reclutamiento 8
   3.2. Fase de preselección 9
   3.3. Fase de evaluación 9
   3.4. Cálculo de la nota 10
4. Fase de selección y nombramiento 11
   4.1. Elegibilidad 11
   4.2. Candidatos elegibles 11
5. Recursos Oponibles 11
   5.1. Objeciones a las bases del concurso 12
   5.2. Recursos contra actos y resultados del concurso 12
   5.3. Recurso de revocatoria 12
   5.4. Recurso de apelación 12
   5.5. Notificación de la resolución de los recursos 13
   5.6. Improcedencia por extemporaneidad 13
   5.7. Normativa supletoria 13
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 10-2026, para seleccionar la persona que ocupará el puesto de **Coordinador(a) de Servicio Ciudadano**.

El presente concurso **se divulgará durante diez días hábiles**, los oferentes **deberán presentar la documentación** solicitada en el punto dos del presente documento, en los días **del 06 de noviembre al 13 de noviembre 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	Coordinador/a de Servicio Ciudadano
Jornada	48 horas
Horario	Diurno
Ubicación	Oficinas del Sistema de Emergencias 9-1-1.
Ubicación organizacional	Dirección
Tipo de contratación	Plazo indefinido [1]
Periodo de prueba	3 meses
Modalidad	Presencial
Salario Compuesto[2]	La remuneración del puesto corresponde a un **Salario Base de ¢1.174.653,38[3].** Adicionalmente: ✓ Anualidades del sector público ✓ Dedicación Exclusiva ✓ Carrera profesional

[1] Este estará sujeto a la evaluación del periodo de prueba
[2] Se pagarán según corresponda de conformidad con la Ley 9635 “Ley de Fortalecimiento de la Finanzas Públicas” vigente
[3] Sujeto a ajustes semestrales de acuerdo con los decretos emitidos por el poder ejecutivo, autorizados por la Administración

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/a de Servicio Ciudadano del Sistema de Emergencias 9-1-1; los cuales comprenden:

Requisitos Académicos	Licenciatura universitaria en Ingeniería Informática, Ingeniería en Computación, Ingeniería de Sistemas, Tecnologías de Información, Ciencias de la Computación, o carrera universitaria atinente al campo de las tecnologías de información.
Requisitos de Experiencia	Experiencia comprobable mínima de cinco (5) a ocho (8) años en tecnologías de información, centros de contacto, calidad del servicio o procesos afines, incluyendo al menos: • Cuatro (4) años en funciones de supervisión, coordinación, jefatura o dirección de equipos de trabajo, • Experiencia en la formulación, ejecución, seguimiento y control de presupuestos.
Conocimiento en:	• Normativa y gestión de contratación pública • Normativa vigente relacionado con el área.
Certificaciones o formación especializada	En gestión de servicios, gestión de proyectos, metodologías ágiles, mejora continua, calidad, continuidad operativa, transformación digital o gobierno de tecnologías de información: • ITIL Managing Professional • ITIL Strategic Leader • Scrum Master (PSM o CSM) • TOGAF Enterprise Architecture Foundation • Microsoft Digital Transformation
Idiomas	• Ingles técnico nivel C1 o superior.
Otros requisitos	• Licencia de conducir vigente tipo B-1.

	• Certificado de firma digital[4]

2.2. Requisitos deseables

Conocimientos en:	• Implementación de procesos de gobierno de TI. • Gestión de ciberseguridad • Administración de infraestructura tecnológica • Continuidad del negocio y recuperación ante desastres
Certificaciones	• Certified Digital Transformation Professional • Google Cloud Digital Leader • AWS Cloud Practitioner, IT Financial Management • FinOps Certified Practitioner • ISO 22301 Lead Implementer. • ISO 22301 Lead Auditor • ISO 9001 Lead Auditor • Lean Six Sigma Green Belt o Black Belt • ISO/IEC 27001 Lead Auditor • ISO/IEC 27001 Lead Implementer • ISO/IEC 20000 Foundation • ISO 22301 Lead Implementer • ISO 31000 Risk Manager • ISO/IEC 27701 Foundation • Certified Data Privacy Solutions Engineer (CDPSE) • Microsoft Azure Administrator • Azure Solutions Architect Expert • AWS Solutions Architect – Associate • AWS Solutions Architect – Professional • CDCE (Certified Data Centre Expert) • Schneider Electric Data Center Certified Associate • Certificaciones en gestión de instalaciones críticas (Critical Facilities Management).
Requisitos legales	Incorporado y al día con sus obligaciones en el Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica.

[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: Formulario de inscripción

Completar el formulario de inscripción al concurso: Ir al formulario

Importante: El formulario de Inscripción NO sustituye el envío de los documentos obligatorios detallados en el siguiente paso.

2.3.2. PASO 2: Documentos obligatorios

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 tengan firma digital deberá imprimir los documentos**, completarlos y firmarlos en físico, posteriormente deben escanearlos y enviarlos adjuntos.

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 licenciatura, conforme al requisito del puesto.
8) Certificación, constancia o prueba TOEIC o equivalente que demuestre el nivel de dominio del idioma inglés.
9) Copia de certificaciones o formación especializada detallada en los requisitos indispensables
10) Certificación (es) de experiencia laboral en funciones relacionadas con el puesto objeto del concurso, adquirida tanto en el sector público o privado. La experiencia deberá acreditarse mediante certificación emitida por la autoridad competente de la organización correspondiente (ej. Jefatura de recursos humanos) y contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre de la organización pública o privada.
- Nombre completo, cargo y firma de la autoridad que certifica la experiencia laboral
- Departamento, área o unidad de trabajo
- Denominación del puesto ocupado
- Descripción de las funciones desempeñadas, incluyendo, cuando corresponda, labores de supervisión y la cantidad de personal a cargo, indicando su nivel ocupacional.
- 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.

11) Copia de la licencia de conducir tipo B-1 vigente.

2.3.3. PASO 3: Documentos complementarios

De corresponder deberá adjuntar también:

1) Copia de certificaciones detalladas en los requisitos 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 noviembre 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 10-2026 seguido de su nombre y apellidos (ejemplo: **Postulación CM 10-2026, Juan Pérez Pérez**).

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 13 de noviembre 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.

Solo se considerarán las postulaciones completas y que cumplan estrictamente con los requisitos. Las postulaciones **que no incluyan** la totalidad de los documentos requeridos como requisitos indispensables no serán admitidas al concurso.

No obstante, cuando se trate exclusivamente de errores materiales o formales evidentes, que no impliquen la omisión de documentos, no afecten el cumplimiento de los requisitos mínimos indispensables, ni alteren el contenido sustantivo de la postulación, la Administración podrá, de manera excepcional, motivada y bajo criterios de igualdad, otorgar un plazo razonable para su corrección.

En ningún caso procederá la subsanación respecto a la falta de documentos obligatorios, requisitos académicos, experiencia, certificaciones, firmas, plazos o condiciones esenciales establecidas en estas bases.

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.

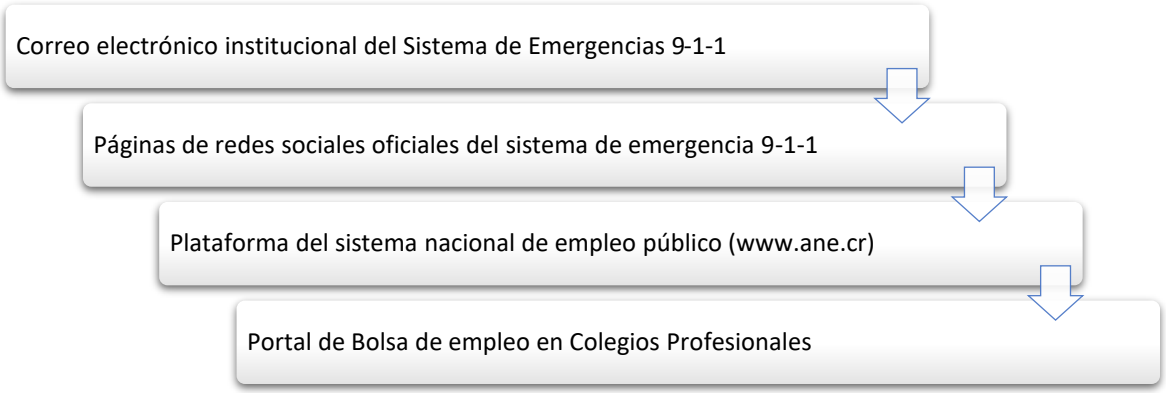
3. Fases del procedimiento para aplicar

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

Concluido el plazo para la recepción de las postulaciones, se procederá a la revisión y validación de la documentación presentada, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de admisibilidad establecidos para el puesto. Las personas postulantes que cumplan con los requisitos avanzarán a las siguientes fases del proceso.

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

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 10 días hábiles a partir de la fecha de finalización de la fase de preselección, 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		
Experiencia especifica adicional	10%	Valorar la experiencia adicional a la exigida como requisito de admisibilidad, en funciones directamente relacionadas con el ámbito de competencia del puesto. Se evaluará de la siguiente manera: • 1 año adicional: 2% • 2 años adicionales 4% • 3 años adicionales 6% • 4 años adicionales 8% • 5 años o más adicionales 10%
Pruebas Psicométricas	15%	Se aplicarán pruebas psicométricas para evaluar competencias y habilidades específicas atinentes a las funciones a desempeñar. Se aplicarán a todos los participantes sin excepción.
Propuesta Estratégica	40%	Evaluar la capacidad de la persona postulante para analizar situaciones complejas relacionadas con la prestación de servicios críticos, formular alternativas de solución viables y diseñar estrategias alineadas con los objetivos institucionales, mediante la elaboración y defensa de una propuesta estratégica basada en un caso previamente suministrado.
Entrevista Conductual	35%	La entrevista conductual tendrá como objetivo evaluar competencias **conductuales y/o 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 ausente 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

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 la formación especializada según lo siguiente:

FACTOR	PESO	PORCENTAJE MÁXIMO ASIGNADO A FACTOR	OBSERVACIONES
EXPERIENCIA			
Formación Especializada	2%	15%	Consiste en la valoración de certificaciones, estudios complementarios y actividades de capacitación especializada adicionales a los requisitos indispensables del puesto, relacionadas directamente con las funciones, competencias y requisitos deseables definidos en el perfil. Se asignará un **2% por cada certificación especializada acreditada que corresponda a los requisitos deseables o a áreas directamente relacionadas con las funciones del puesto**, hasta alcanzar el puntaje máximo establecido para este predictor. No serán objeto de puntuación los títulos académicos, certificaciones o acreditaciones que hayan sido considerados como requisito indispensable para la admisibilidad al concurso.

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:
Walter Sánchez Chaves
Coordinador Soporte Gestión Operativa

6. Anexos

6.1. Perfil del Puesto