

Concurso Interno N°CI-001-2023

Cargo: Gestor de Canales de Servicio

BASES DE SELECCIÓN

La Unidad de Talento Humano del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) informa la apertura del Concurso Interno N°CI-001-2023 para llenar el puesto código 3-2-02-003, Gestor de Canales de Servicio, el cual le reporta directamente a Encargado de Canales de Servicio.

Para el concurso en mención pueden participar personas funcionarias en propiedad e interinas.

CONTENIDO:

Este proceso de selección se regirá por los términos establecidos en el presente documento conforme al siguiente contenido. **Es importante que antes de aplicar al presente concurso se realice la lectura completa del mismo.**

GESTOR DE CANALES DE SERVICIOS:

A. CONDICIONES DEL PUESTO:

1. **Tipo de nombramiento:** Plazo indefinido, sujeto a aprobación del período de prueba de hasta tres meses.
2. **Salario Base:** ₡381.750,00 (Trescientos ochenta y unos mil setecientos cincuenta colones con 00/100). + pluses según normativa vigente.
Salario Global Transitorio: ₡438.362.00, según Ley 10.159 Marco de Empleo Público.
El salario corresponderá según la condición de cada participante y Directriz Ministerial N° 001-2023-PLAN

B. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

OBJETIVO DEL PUESTO:

Asistir a personal de mayor nivel en la realización de tareas técnicas de apoyo a los servicios que se brindan a los clientes potenciales de los programas de solución de vivienda, que requieren experiencia para la elaboración de estudios, atención de trámites, servicios y consultas diversas planteadas por usuarios internos o clientes externos.

ACTIVIDADES GENERALES:

1. Apoyar en la implementación de políticas, lineamientos, normativa, manuales y procedimientos relacionados con su ámbito de responsabilidad.

2. Apoyar en la recopilación, procesamiento y consolidación de información para la generación de reportes, estudios, investigaciones, evaluaciones, criterios técnicos, estadísticas y presentaciones, a solicitud de su superior inmediato.
3. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Control Interno relacionados con su ámbito de responsabilidad.
4. Participar en reuniones, grupos especiales de trabajo y actividades diversas relacionadas con su ámbito de competencia, trabajando en forma conjunta con funcionarios de otras dependencias internas o externas cuando así se requiera y fomentando el trabajo en equipo necesario para el logro de los objetivos institucionales.
5. Comunicar de forma oportuna a sus compañeros de trabajo o de otras dependencias, toda aquella información necesaria o relevante para el desarrollo de las actividades asignadas en cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. Permanecer actualizado en su área de especialidad, así como sobre los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el entorno nacional e internacional impactando directa o indirectamente su campo de acción.
7. Atender todos los requerimientos de información consultas, solicitudes de servicios que realice su superior inmediato u otras dependencias internas.
8. Realizar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades a su cargo.
9. Realizar cualquier otra función sustantiva o administrativa que en el ámbito de su competencia le sea asignada.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS:

1. Ejecutar los procesos de atención al cliente en los diversos canales con que cuenta la Institución.
2. Apoyar en el mantenimiento y actualización de las bases de datos que contengan toda aquella información requerida para brindar asesoría oportuna y eficiente a los clientes de la Institución.
3. Brindar un servicio de calidad a los clientes de la Institución, analizando sus necesidades, capacidad de pago y asesorándoles sobre la mejor opción de acceso a una solución habitacional del INVU, todo ello en estricto apego a las políticas, normas y procedimientos establecidos para tal fin.
4. Ejecutar las tareas relacionadas con la recepción de solicitudes de clientes para optar por una solución habitacional del INVU, cumpliendo con las políticas, normas y procedimientos establecidos para tal fin.
5. Realizar la información, recepción y verificación de requisitos para los trámites de alineamiento, recepción de planes reguladores u otros trámites del departamento de Urbanismo como los relacionados con proyectos de urbanización y condominios, planos generales de catastro, planos de proyectos de zona marítimo-terrestre, entre otros.
6. Apoyar los procesos de asesoría y capacitación que les sean solicitados por sus superiores.

Supervisión recibida:

Trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, así como las indicaciones que le suministran sus superiores jerárquicos o funcionarios de mayor nivel. La labor es evaluada por medio de la apreciación del trabajo realizado, el compromiso con este, el análisis de informes que presenta, así como la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios o entrega de los productos que se deriven del desempeño de las labores asignadas.

Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

Responsabilidad por funciones:

Es responsable porque los trabajos, servicios y actividades que realice propias de su función, cumplan con las normas de calidad, eficiencia y oportunidad exigidas por los usuarios, según los procedimientos establecidos para las actividades que atiende y aplicando los conocimientos técnicos y experiencia en su campo de trabajo, para resolver diversos asuntos de la atención a usuarios o de los procesos de los cuáles es parte. Además, es responsable por el manejo discrecional de la información confidencial que conoce en el ejercicio de sus funciones.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público.

Por relaciones de trabajo:

Su función genera relaciones con superiores, compañeros, funcionarios de otras instituciones públicas, empresas privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, discreción, cortesía y amabilidad, fomentando así relaciones armoniosas y con espíritu de servicio.

Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado empleo, mantenimiento y uso racional del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de las actividades a su cargo.

Condiciones de trabajo:

El trabajo se realiza en condiciones normales de una oficina. Le puede corresponder laborar fuera del horario ordinario establecido si las necesidades institucionales así lo ameritan.

El trabajo demanda de esfuerzo mental y en algunos casos de esfuerzo físico, al mantener posturas fijas por largos períodos como resultado de su labor.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel. Las labores desempeñadas implican algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los clientes internos y externos y el vencimiento de plazos establecidos para cumplir con sus obligaciones, lo cual podría provocar enfermedades por stress.

Consecuencia del error:

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas y repercutir negativamente en el desempeño organizacional de la dependencia donde labora, inducir a la inadecuada toma de decisiones, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de los errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.

Asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas.

Requisitos:

Formación académica y experiencia:

Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria en Administración, Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o Mercadeo y Ventas y dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.

Bachiller en Enseñanza Media y Técnico en Comercio, Mercadeo y Servicio al Cliente, Call Center, Administración, Administración de Empresas y dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.

Otros:

Cumplir con los requisitos especiales y legales, permisos, licencias y /o autorizaciones que demande el desempeño de las tareas encomendadas, según cada caso en particular y que son regulados por la normativa vigente.

Competencias Blandas Deseables

- **Competencias Cardinales**
 - Compromiso
 - Espíritu de Servicio
 - Excelencia
 - Transparencia

- **Competencias Especificas**
 - Organización y planificación
 - Servicio al cliente
 - Orientación a la Calidad
 - Trabajo bajo presión
 - Trabajo en equipo

En caso de empate en la nota ponderada final, las competencias blandas deseables serán las utilizadas para el desempate respectivo.

C) RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Fase de Reclutamiento:

Este concurso será divulgado por medio de:

- Correo electrónico a todos los funcionarios del INVU.
- Intranet del INVU

Los documentos se recibirán únicamente a la dirección de correo electrónico: talentohumanoinvu@gmail.com.

La persona funcionaria interesada en participar, debe hacer llegar al correo electrónico citado:

- **Hoja de vida actualizada**, NO mayor de dos hojas
- **Consentimiento informado** indicado en el Anexo 1.
-La firma puede ser física escaneada o en formato digital.

Verificar que la siguiente documentación se encuentre incorporada en su expediente de personal, o en su efecto deberá realizar el trámite para la actualización de la información a través de la Unidad de Talento Humano en las fechas indicadas en las Bases del Concurso. Se aclara que, de no contar con la información, no se considerará para el concurso.

- Copia de los títulos relacionados al puesto, confrontados contra originales.
- Cédula de identidad o residencia vigente
- Certificaciones de trabajos anteriores, extendida por la autoridad competente de la empresa o institución que se menciona en la hoja de vida de la persona oferente y que contenga como mínimo los siguientes datos:
 - a. Nombre de la organización/empresa/Institución.
 - b. Nombre completo y cargo de la persona que certifica la experiencia.
 - c. Departamento o área de trabajo donde se desempeñó
 - d. Período laborado en formato día/mes/año
 - e. Funciones desempeñadas
 - f. Jornada y horario laboral
 - g. Motivo de salida

Para los puestos ocupados en el INVU, la Unidad de Talento Humano realizará la revisión respectiva.

1. **Fecha de aplicación:** Del **24 de abril hasta el 26 de abril de 2023** inclusive, hasta las 23:59 horas.

- **Se solicita que la documentación venga en formato PDF, deseable en un solo documento en el orden indicado en el punto anterior y solamente la información que se está solicitando para esta fase.**
- **La omisión en enviar alguno de los documentos solicitados, hará que se quede fuera de la revisión respectiva.**

1. La persona encargada del concurso por parte de la Unidad de Talento Humano realizará la pre-calificación de los oferentes que cumplan con el perfil mínimo requerido acorde a cargo en el que se participa.
2. Sólo se analizarán los currículums que sean remitidos al correo señalado en la fecha indicada. No se recibirán documentos o solicitudes por otras vías, ni fuera del período señalado.
3. No podrán participar en el concurso, aquellas personas parientas con consanguinidad hasta tercer grado, con los miembros de la Junta Directiva del INVU, Gerente General, Subgerente, ni Auditor. Los nombres de las personas indicadas en este rubro se pueden visualizar en la página del Instituto: www.invu.go.cr INVU-Autoridades Institucionales.
4. La persona oferente que no satisfaga alguno de los puntos indicados anteriormente, quedará excluido del proceso.
5. En caso de alguna consulta en la fase de recepción de documentos comunicarse con la Unidad de Talento Humano al teléfono 4037-6300 ext 277 o al correo que se indica en estas bases.
6. Todas las comunicaciones del concurso serán realizadas mediante correo electrónico indicado por la persona oferente en su hoja de vida, por lo cual, si el correo electrónico estuviera mal consignado, el INVU no asume responsabilidad por una eventual mala comunicación.

D. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN A APLICAR

Admisibilidad

Con base en los siguientes criterios se realizará el análisis de las ofertas que ostenten la condición de “admitidas”:

- Que haya aportado todos los documentos indicados en la fase de reclutamiento y que en su expediente de personal se encuentra la información previamente citada, para el respectivo análisis por parte de la Unidad de Talento Humano (la ausencia de cualquier documento deja por fuera del proceso concursal a la persona oferente).
- Que los documentos indicados, satisfagan los criterios legales y mínimos requeridos para ser admitidos.
- Que cumpla con la formación académica y el plazo de experiencia profesional (cuando aplique) definidos en las características del puesto.

En cualquier momento del análisis de la admisibilidad se podrá solicitar por parte de la Unidad de Talento Humano a la persona candidata, aclaraciones de los documentos adjuntos para participar o bien de la información consignada en su expediente de personal, sobre cualquiera de los requisitos para el puesto, lo cual deberá ser atendido por la persona oferente (interno) dentro del plazo de 3 días hábiles, contados a partir del día siguiente

hábil que se le envía la solicitud de aclaración. En caso de no hacerlo dentro del plazo indicado la persona oferente quedará excluido(a) automáticamente del proceso.

Preselección

1. La admisibilidad de los aspirantes que participan para el puesto será aplicada conforme se indica y así continuar a la siguiente fase.

	Criterio
Formación Académica	Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria en Administración, Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o Mercadeo y Ventas y Bachiller en Enseñanza Media ó, Técnico en Comercio, Mercadeo y Servicio al Cliente, Call Center, Administración, Administración de Empresas
Experiencia	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.

Interpretación de los requisitos académicos:

- Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto:

Refiere a la certificación emitida por la Universidad o Instituto de estudios superiores que haga constar que posee al menos 60 créditos aprobados en una carrera universitaria o parauniversitaria, relacionada con las especialidades de las clases de puesto para los cuales concursa.

- En el caso de títulos de Técnicos, para aquellas clases de puestos que se solicite dicho nivel académico, se aceptan los siguientes:

Los títulos de nivel Técnico que ofrezcan Universidades Públicas o Privadas del país, Fundaciones, Instituciones o Escuelas Comerciales, que presenten las siguientes características:

Que sean impartidos por instituciones o empresas que estén en funcionamiento conforme a la Ley, es decir que cumplen con los permisos respectivos.

Que los programas de nivel técnico sean de al menos 400 horas y que comprendan diversos módulos, competencias o materias propias del título que se emita en cada caso.

Que los programas de nivel técnico hayan implicado una evaluación a los participantes, de los conocimientos impartidos en éstos.

Todas las ofertas que cumplan con el mínimo requerido avanzan a la siguiente fase del proceso, denominada Fase de Evaluación.

Fase de Evaluación:

- Una vez preseleccionados los aspirantes que participan para cada uno de los puestos, será aplicada la siguiente estructura de evaluación:

Criterio	Criterio de Calificación	Valoración	Peso
Prueba Técnica	Conocimientos técnicos y normativos relacionados con el puesto	65%	65%
Entrevista	Cita individual del Oferente con el Panel Evaluador	35%	35%

2.1 La prueba técnica tendrá una duración de: 120 minutos

- La prueba sólo puede ser reprogramada para la persona candidata, si presenta síntomas de Covid-19 el día de esta, mediante la presentación del correspondiente dictamen médico de la CCSS u Orden Sanitaria del Ministerio de Salud, que así lo justifique. El plazo para la presentación de dicho justificante será de tres días hábiles después del día de la aplicación de la prueba, mediante envío al correo electrónico que se indicará cuando se convoca a la cita.
- La presentación tardía de 5 minutos a la aplicación de la prueba descalificará de manera inmediata a la persona oferente.
- La prueba técnica se pasa con una nota igual o superior a 70%, o en su efecto, la nota con mayor valor porcentual.
- La prueba técnica abarcará los siguientes temas:
 - Productos de financiamiento del INVU
 - Contratos maduros
 - Estudios de maduración
 - Cambios de plan
 - Traspaso de contratos
 - Reglamento para el Sistema de Ahorro y Préstamo
 - Uso del sistema Abanks, Sicoe

Fase de Entrevista

- Una vez valorados los atestados, la prueba técnica de las personas candidatas con las notas indicadas en el punto anterior, serán entrevistados por el Encargado de Canales de Servicio o a quien asigne y un representante de la Unidad de Talento Humano.
- Las competencias identificadas para el puesto serán verificadas con preguntas específicas en la fase de entrevista.

3. Se coordina con el panel entrevistador, las fechas y horas a efecto de agendar y convocar a los candidatos que pasaron a la fase de entrevista.
4. Se diseñará una guía de entrevista la cual versará acerca de aquellos aspectos que desea profundizar la jefatura inmediata, así como los aspectos identificados como importantes en las fases anteriores. Los criterios de evaluación serán explícitos y estarán definidos antes de iniciar las mismas, con sus respectivos porcentajes.
5. Una vez finalizadas las entrevistas serán ponderadas todas las puntuaciones del panel entrevistador según lo establecido en la estructura de evaluación propuesta en la fase de evaluación y se obtiene el resultado final para cada una de las personas participantes. Aquellos que obtengan una puntuación igual o superior a 80%, alcanzarán la condición de elegibles para la clase y cargo del puesto en concurso.

Fase de Nombramiento:

1. El Encargado de Canales de Servicio remitirá su criterio para el nombramiento a la Unidad de Talento Humano, realizando su recomendación de una de las personas que conforman la nómina de elegible resultado del Concurso Interno y que califican para el puesto.
2. La Unidad de Talento Humano remitirá a la Gerencia General un oficio con la información resultante del Concurso Interno y recomendación de cada jefe o encargado.
3. La Gerencia General emitirá un oficio con su criterio para proceder con el nombramiento correspondiente

Guiselle Rivera Sanchez
Encargada de Canales de Servicio

Eva Jiménez Juárez
Encargada Unidad Talento Humano

Marco Hidalgo Zúñiga
Gerente General

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La Unidad de Talento Humano del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), informa que, para ocupar el puesto: **GESTOR DE CANALES DE SERVICIOS** en la institución, además de lo establecido en el Manual de Cargos, se tiene como entendido y aceptado por parte de cada persona que se postula para el concurso en mención, que, con la remisión de los documentos requeridos en la fase de reclutamiento, queda de manifiesto:

- Que la persona participante leyó la base para el puesto en _____, la cual establece las reglas del proceso en que participa, y que realizó las consultas o solicitó aclarar las dudas, las cuales fueron atendidas y ha quedado satisfecho (a) con las mismas.
- Que toda la documentación entregada por las personas que se postulan para el puesto en concurso en el INVU es de carácter privado y solo será accesible a terceros por los medios legales establecidos sea mediante las autoridades judiciales u otro tipo de autorización brindada por la persona participante.
- Que los resultados obtenidos en todas las evaluaciones que se realizan para este concurso son confidenciales y solamente podrán ser mostrados a terceros, previa autorización de cada persona evaluada, para lo cual la Unidad de Talento Humano realizará la respectiva solicitud, cuando así sea requerido. Lo anterior con excepción de aquella información que sea solicitada por mandato judicial en cuyo caso, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo estará obligado a brindarla.
- Que el acto de remisión de todos los documentos para postularse para el puesto en concurso constituye una declaración expresa de la persona postulante al puesto en concurso que está informado(a) y claro(a) del proceso en el que está participando.

Nombre: _____

Firma: _____
(puede ser: original, escaneada o firma digital)

Número de cédula de identidad o residencia: _____

Fecha: _____