

Concurso Interno N° CI-007-2026

Clase: Gestor **Cargo: Gestor de Canales de Servicio**

Aplicación: del 24 al 25 de setiembre de 2026
Pueden participar funcionarios en propiedad o condición interina.

La Unidad de Talento Humano del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) informa la apertura del Concurso Interno **CI-007-2026** para el cargo **Gestor de Canales de Servicio**.

OBJETIVO: Este proceso concursal tiene el propósito de que las personas candidatas puedan participar y someterse a los procesos necesarios para la comprobación de su idoneidad. Con ello, se conformará un REGISTRO DE ELEGIBLES para los puestos de la Institución, de conformidad con el marco legal vigente, en particular la Ley Marco de Empleo Público. Dicho registro se utilizará para cubrir plazas vacantes en la Institución, por tiempo definido o indefinido, para la clase y el cargo indicados.

CONTENIDO:

Este proceso de selección se regirá de conformidad con los principios rectores que establece la Ley de Marco Empleo Público, Ley 10159. Previo a aplicar debe leer los términos del concurso establecidos en el presente documento denominado “bases de selección”, el cual establece los parámetros del concurso. **Es necesario que antes de aplicar al presente concurso se realice la lectura completa del mismo.** El proceso de selección se regirá estrictamente por los términos acá establecidos.

Las personas participantes que alcancen la condición de elegibilidad podrán ser consideradas para nombramientos interinos o a plazo indefinido (propiedad) de conformidad con las necesidades institucionales y conservarán esta condición durante el plazo de un año a partir que recibe la notificación de elegibilidad por parte de la Unidad de Talento Humano.

A. CONDICIONES DEL PUESTO:

TIPO DE NOMBRAMIENTO Y SALARIO:

Las condiciones del puesto que se somete a concurso son los siguientes:

1. **Tipo de nombramiento:** Plazo indefinido, (en propiedad) sujeto a aprobación del período de prueba tres meses.

2. Salario:

Salario Compuesto: ¢381.750,00	Global Único ¢634.813,00
(Trescientos ochenta y un mil setecientos colones con 00/100)	(Seiscientos treinta y cuatro mil ochocientos trece colones con 00/100)

(Nota: Cada caso particular será analizado conforme a los alcances de la Ley Marco Empleo Público, su Reglamento y normas conexas con el fin de determinar el esquema salarial)

B. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

El objetivo del puesto, las actividades, requisitos del puesto, así como otras generalidades, puede consultar en el Manual del Puesto ubicado en el siguiente enlace:

[Perfil puesto Gestor Canales de Servicio.pdf](#)

C. REQUISITOS (según Manual del puesto).

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 dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó

Bachiller en Enseñanza Media y 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.

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 conforme manual de competencias:

CATEGORÍA	COMPETENCIA
CARDINALES	Compromiso
	Espíritu de Servicio
	Excelencia
	Transparencia
ESPECÍFICAS	Ética
	Organización
	Orientación a la Calidad
TÉCNICAS	Exactitud

D. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS – BASE DE ELEGIBLES

FASE DE RECLUTAMIENTO:

Este concurso será divulgado por medio de:

- Página Web del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
- Correo electrónico a todos los funcionarios del INVU.

Se deben adjuntar los siguientes documentos:

1. Hoja de Vida, deseable resumen ejecutivo máximo dos hojas.
2. Declaración jurada indicada en el Anexo 1.
La firma puede ser original escaneada o firma digital.
3. Consentimiento informado indicado en el Anexo 2.
La firma puede ser original escaneada o firma digital.
4. Verificar que en el expediente administrativo los títulos estén confrontados contra los originales.

Los documentos que debe contener el expediente de personal para la fase de reclutamiento son:

- Copia de los atestados debidamente **confrontados contra originales**.
- Copia de la cédula de identidad vigente.
- Tener su última evaluación de desempeño (2025) una calificación mínima de **Muy Bueno**.

Si existiesen participantes con ascendencia afrodescendiente, deben cumplir con todos los requisitos legales y constitucionales determinados en cada proceso, superando las pruebas selectivas y de idoneidad al amparo de la Ley N°10120.

Los documentos solicitados y los que se solicitan para considerarse en los criterios de evaluación se recibirán únicamente a la dirección de correo electrónico: reclutamiento@invu.go.cr, indicando en el asunto: **CI-007-2026**
Gestor Canales de Servicio.

 **Fecha de aplicación:** Del 24 al 25 de setiembre de 2026 inclusive, hasta las 23:59 horas.

La persona encargada del concurso por parte de la Unidad de Talento Humano realizará la precalificación de los oferentes que cumplan con el perfil mínimo requerido.

Sólo se analizarán los documentos que sean remitidos al correo señalado en la fecha indicada. No se recibirán documentos o solicitudes por otras vías, ni fuera del período señalado.

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.

No estar ligado por parentesco de afinidad o consanguinidad hasta tercer grado inclusive con Jefaturas de departamentos y unidades, ascendientes, descendientes, cónyuges, conviviente y demás parientes.

El oferente que no satisfaga alguno de los puntos indicados anteriormente, quedará excluido del proceso.

En caso de alguna consulta en la fase de recepción de documentos comunicarse con la Unidad de Talento Humano al correo reclutamiento@invu.go.cr o, al [teléfono 4037-6300 extensión 277](tel:4037-6300) en horario de 7:30 am a 4:00 pm.

La persona encargada del concurso por parte de la Unidad de Talento Humano realizará la precalificación de los oferentes que cumplan con el perfil mínimo requerido.

E. PROCEDIMIENTO DE PRESELECCIÓN A APLICAR

REQUISITO DE ADMISIBILIDAD:

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

- Que no se encuentre inhabilitado para ejercer cargos públicos.
- Que haya aportado todos los documentos indicados en la fase de reclutamiento (*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 definidos en las características del puesto.

En cualquier momento del análisis de la admisibilidad se podrá solicitar por parte del INVU a la persona candidata aclaraciones de los documentos adjuntos a la oferta, sobre cualquiera de los requisitos para el puesto, lo cual deberá ser atendido por la persona oferente 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.

Se aclara que lo indicado en el párrafo anterior es sobre los documentos enviados, si hubo omisión al remitir algún documento, el mismo no será solicitado para el análisis de admisibilidad, por lo que se deben aportar todos los documentos solicitados, aquellas ofertas que vengan con la documentación incompleta, hace que la persona oferente quede fuera del proceso.

F. FASE DE EVALUACION:

Una vez preseleccionados los aspirantes que participan para el puesto de Gestor de Canales de Servicio, se realizará una entrevista estructurada con un valor de 100%

PREDICTOR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	VALOR
Entrevista técnica	Entrevista estructurada con base en competencias blandas y técnicas.	100%
Prueba Psicométrica	Se aplicará una prueba psicométrica como apoyo a la Entrevista, para valorar el grado de compatibilidad de cada persona oferente con respecto a las competencias laborales requeridas para desempeñar el cargo.	Sin puntaje

G. FASE DE ENTREVISTA:

- Una vez valorada la etapa de evaluación, serán entrevistados de manera presencial o virtual por la persona Encargada de la Unidad o Departamento 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.
- Se coordina con el panel entrevistador, las fechas y horas a efecto de agendar y convocar a las personas candidatas que pasaron a la fase de entrevista.
- 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.
- 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 para el cargo y se obtiene el resultado final para cada una de las personas participantes. Aquellos que obtengan una puntuación igual o superior a 70%, alcanzarán la condición de elegibles para la clase y cargo del puesto en concurso.

La entrevista estará definida para una fecha y hora en específico, solamente se considerará reprogramar la misma una única vez salvo que exista alguna de las siguientes consideraciones:

a) Condición que afecte la salud y le impida presentarse, para lo cual debe presentar el dictamen médico o incapacidad correspondiente de la CCSS o INS. **b) Muerte de familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge** y enviar el documento oficial respectivo. Para ambos casos debe de informar el mismo día o al día siguiente de la cita de estas al correo reclutamiento@invu.go.cr.

La existencia de una causa justificada no implicará, por sí misma, la pérdida de la condición de candidata o candidato ni podrá ser considerada como un elemento para determinar la idoneidad para el puesto. No obstante, la continuidad del concurso no quedará supeditada indefinidamente a la realización de la [entrevista de una persona candidata](#), por lo que, cuando la imposibilidad debidamente acreditada se prolongue de manera que impida completar la entrevista dentro del plazo establecido para la conclusión de la fase de evaluación, la Administración podrá continuar con las demás candidaturas que se encuentren en condiciones de completar las etapas correspondientes, dejando constancia de la situación en el expediente y de las razones que sustentan la continuidad del procedimiento.

H. FASE DE NOMBRAMIENTO:

En esta etapa se desarrollarán las siguientes actividades:

1. La Jefatura o Encargado, remitirá su criterio para el nombramiento a la Unidad de Talento Humano, realizando su recomendación de la persona que conforman la nómina de personas elegibles, resultado del Concurso Interno.
2. La Unidad de Talento Humano remitirá a la Subgerencia General, un oficio con la información resultante del Concurso Interno, con la persona recomendada por la Jefatura o Encargada de la contratación.
3. La Sub.Gerencia emitirá un oficio con su criterio para proceder con el nombramiento correspondiente.

Firmas,

MBa. Eddie Villalobos Villalobos
Sub.Gerente General

Lic. Bryans Centeno Hernández
Departamento Administrativo Financiero

Licda. Guiselle Rivera Sánchez
Unidad de Administración de Canales de Servicio, Encargada a.i

ANEXO 1

DECLARACIÓN JURADA
UNIDAD DE TALENTO HUMANO

El(la) suscrito (a):

Cédula:

Declaro bajo Juramento que la información consignada ante el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo en el presente documento es cierta y exacta y manifiesto ser conocedor(a) de las consecuencias legales establecidas en el artículo N°318 del Código Penal que indica: Se impondrá prisión de tres meses a dos años al que faltare a la verdad cuando la ley le impone bajo juramento o declaración jurada, la obligación de decir la con relación a hechos propios.

1. Se encuentra inhabilitado(a) de ejercer cargos públicos:
☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No (pase pregunta N°2)

Nombre de la institución	Fecha de rige de la inhabilitación	Tiempo total de la inhabilitación (años)	Causa de la inhabilitación

2. Ha tenido procedimientos administrativos abiertos y se encuentran finalizados en el Sector Público.
☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No (pase pregunta N°3)

Nombre de la institución	Fecha del Procedimiento	Motivo

3. Indicar si trabaja actualmente en otra institución pública. Lo anterior con el fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 17 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública.

☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No (pase pregunta N°4)

Institución	Teléfono de la Institución	Tipo de Jornada (diurna, mixta, nocturna)

4. Indicar si se ha acogido a algún programa de movilidad laboral en el sector público, en los últimos siete años. Indicar nombre de la institución, fecha efectiva del retiro.

☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No (pase pregunta N°5)

Institución	Fecha de retiro

5. Ha recibido de alguna Institución del Sector Público el pago de cesantía.

☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No (pase pregunta N°6)

Institución de la que recibió el pago de Cesantía	Fecha de recibido	Monto

6. Es pariente con consanguinidad hasta tercer grado, con los miembros de la Junta Directiva del INVU, Gerente, Subgerente, Auditor.

☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No

Nombre	Parentesco

7. Se encuentra ligado por parentesco de afinidad o consanguinidad hasta tercer grado inclusive con Jefaturas de Departamento y/o Unidades del INVU, ascendentes, descendientes, cónyuges, conviviente y demás parientes.

☐ Sí, indique a continuación el detalle:

☐ No

Nombre	Parentesco

Declaro bajo Juramento que los documentos relacionados a los títulos aportados para la fase de reclutamiento son copia fiel al original, y quedan sujetos a la corroboración respectiva.

Manifiesto mi anuencia a que la información aquí consignada sea verificada por el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.

Declaro que estoy enterado(a) y entiendo que cualquier inexactitud o falsedad comprobada provocará mi inmediata exclusión del proceso de reclutamiento y selección y se procederá ante las autoridades correspondientes.

Si la comprobación de la información se realiza de forma posterior a que fuera contratado(a) se tendrá por falta grave, se sancionará con el despido sin responsabilidad patronal y se denunciará ante el Ministerio Público.

Firma

Cédula

Fecha

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La Unidad de Talento Humano del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), informa que, para ocupar el puesto a plazo indefinido/definido para la BASE DE ELEGIBLES en el cargo de **GESTOR DE CANALES DE SERVICIO** 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 concurso de **GESTOR DE CANALES DE SERVICIO**, 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.

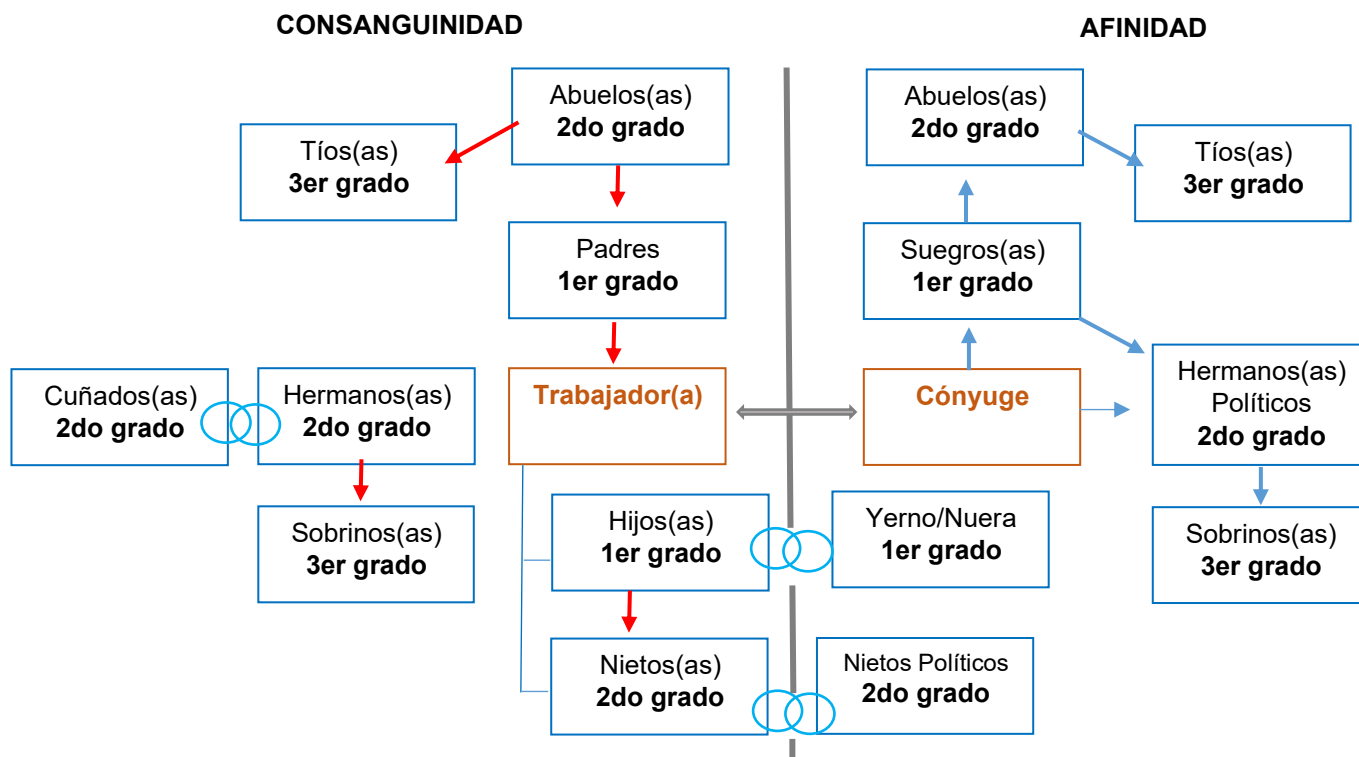
Nombre: _____

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

Número de cédula de identidad o residencia: _____

Fecha: _____

PARENTESCO Y/O AFINIDADES



Entiéndase por consanguinidad y afinidad lo siguiente:

- **Ascendientes:** padre, madre, abuelos (as), bisabuelos(as).
- **Descendientes:** hija(o) y su cónyuge, nieta(o) y su cónyuge, bisnieto(a) y su cónyuge.
- **Otro:** hermano(a) y su cónyuge, tío(a) y su cónyuge, sobrino(a) y su cónyuge.
- Se incluyen también los casos de padrastro, madrastra, hijastro(a) o hermanastro(a)

Buzón de Transparencia

auditoria@invu.go.cr

El correo electrónico auditoria@invu.go.cr no constituye un medio para la recepción de ofertas de servicio ni para la atención de consultas ordinarias relacionadas con el concurso. Su utilización corresponde a la presentación de quejas, denuncias, inconformidades o alertas vinculadas con el proceso, cuando la persona oferente considere que sus derechos han sido afectados o identifique presuntas irregularidades.

Lo anterior responde a la naturaleza y competencias propias de la Auditoría Interna, la cual ejerce funciones de fiscalización y control posterior, conforme al marco jurídico vigente, contribuyendo a garantizar la transparencia, legalidad e integridad del proceso de selección.