



# Proceso Externo PE-001-2026

## Rol: Gestor (a) Contraloría de Servicios Profesional I

**Departamento:** Experiencia del Cliente

**Jornada:** Completa.

**Tipo de contrato:** Indefinido

**Salario único:** ₡962.393,85

**Horario:** lunes a viernes, 7:00 a.m. a 4:36 p.m.

**Modalidad:** Teletrabajo disponible tras el período de prueba.

**Inscripción:** Se recibirán ofertas del 07 al 13 de enero del 2026.

### **Descripción:**

Desarrollar y ejecutar procesos y actividades técnico-profesionales, aplicando las normas, metodologías, procedimientos y otras regulaciones propias de su área de competencia, con el propósito de aportar a los servicios, trámites o procesos de la dependencia a la que pertenece y facilitar la toma de decisiones para niveles jerárquicos superiores.

### **Etapas del proceso:**

- Entrevista competencial: valor 20%
- Entrevista con jefatura: valor 40%
- Assessment: valor 40%

### **1. Requisitos:**

#### **Requisitos Indispensables:**

##### **Preparación académica formal:**

Bachillerato en las siguientes carreras:

Administración de Empresas, Negocios o Recursos Humanos

##### **Requisitos Legales:**

Incorporado al colegio profesional respectivo, en el grado que corresponda, según el puesto que ocupa y con sus obligaciones al día.





**Experiencia Laboral:**

12 meses de experiencia comprobable en labores afines al cargo.

**Manejo de paquete Microsoft Office:**

A nivel intermedio.

**Conocimientos y aplicación de:**

- Ley 8239 de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.
- Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

**Requisitos Deseables:**

**Licencia de conducir B1 al día.**

**Conocimientos y aplicación de:**

- Ley General de Control Interno.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.
- Ley de Contratación Pública y normativa asociada.
- Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

**2. Entrevista competencial**

La Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, en conjunto con la jefatura, se reserva la facultad de aplicar las pruebas que considere pertinentes para constatar el cumplimiento de este criterio por parte de los candidatos.

Se llevará a cabo una valoración de competencias, con el objetivo de evaluar el siguiente perfil:

TRANSVERSALES	NIVEL	ESPECIFICAS	NIVEL
Orientación al cliente	1	Orientación al detalle y la calidad	3
Orientación a resultados	1	Pensamiento ágil	3
Contribución	1	Enfoque hacia la mejora continua	3
Agilidad	1		

Fuente: Manual de cargos, 2025.



## Información general

Toda la información consignada en el formulario de inscripción será considerada como una declaración jurada. Por tal razón, usted declara que todos los datos proporcionados son veraces y exactos.

De igual manera, la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal verificará la veracidad de esta información, entendiendo que cualquier omisión o falsedad será considerada una falta grave, lo que anulará la participación y elegibilidad en el proceso.

La Unidad de Reclutamiento y Selección se reserva el derecho de verificar los títulos de formación académica, así como cualquier otra información que considere pertinente.

La elegibilidad de los participantes en el proceso estará determinada por el cumplimiento de lo indicado en cada etapa y por la obtención de una nota final mínima del 70 %, conforme a los procedimientos establecidos por la organización.

Las personas interesadas deberán inscribirse a través del medio definido por la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, dentro de las fechas señaladas. Una vez concluido este período, si no se cuenta con constancia del envío del formulario debidamente completado, la persona no podrá participar en el proceso.

Toda consulta relacionada con este proceso deberá dirigirse a Natalia Jiménez Solano por alguno de los siguientes medios: correo electrónico [njimenezs@grupoins.com](mailto:njimenezs@grupoins.com) o a la extensión 4814.

Las personas interesadas que cumplan con los requisitos indispensables deberán completar el siguiente formulario: [Proceso Externo PE-001-2026 Rol: Gestor \(a\)](#) [Contraloría de Servicios Profesional I: Rellenar formulario](#)

Se anexa el perfil de puesto:

**ROL: GESTOR(A) DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL ROL**

1. Atender de forma presencial, vía telefónica y mediante correo institucional las consultas, quejas, sugerencias y/o felicitaciones de los pacientes de la RSS-INS.



2. Revisar y mantener al día los canales de ingreso de casos (página web, correo electrónico, formularios, cartas, entre otros)
3. Gestionar la solicitud del cliente de acuerdo con los procedimientos establecidos y en coordinación con la unidad involucrada en cada caso.
4. Realizar las investigaciones preliminares de mérito para determinar clasificaciones de los casos, los procedimiento y normativas a aplicar, entre otros aspectos.
5. Mantener la documentación adecuada y vigente de cada caso mediante expediente físico o virtual.
6. Revisar las respuestas que remiten las jefaturas de los servicios involucrados en las disconformidades, para validar que sus argumentos den respuesta a las consultas o solicitudes que plantea el paciente.
7. Dar seguimiento y presentar informes sobre los casos atendidos a las diferentes entidades solicitantes.
8. Brindar apoyo y asesoría a las jefaturas de servicios, en el desarrollo de planes de mejora para la satisfacción del cliente, según los casos atendidos.
9. Brindar seguimiento a los planes de mejora que se han planteado para atender las disconformidades presentadas.
10. Otras funciones inherentes a su perfil y solicitadas por su jefatura.

### **CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA Y HABILIDADES DEL ROL**

<b>a. Requisitos indispensables</b>	<p><b>Preparación académica formal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carrera Universitaria en el grado de bachiller.</li></ul> <p><b>Requisitos legales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporado al colegio profesional respectivo, en el grado que corresponda, según el puesto que ocupa y con sus obligaciones al día.</li></ul> <p><b>Experiencia Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 12 meses de experiencia comprobable en labores afines al cargo.</li></ul> <p><b>Manejo de paquete Microsoft Office:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A nivel intermedio.</li></ul>
-------------------------------------	---



	<p><b>Conocimientos y aplicación de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 8239 de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.</li><li>• Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.</li></ul>
<b>b. Requisitos deseables</b>	<p><b>Licencia de conducir B1 al día.</b></p> <p><b>Conocimientos y aplicación de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ley General de Control Interno.</li><li>• Ley General de la Administración Pública.</li><li>• Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.</li><li>• Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.</li><li>• Ley de Contratación Pública y normativa asociada.</li><li>• Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.</li></ul>

## COMPETENCIAS DEL ROL

TRANSVERSALES	NIVEL	ESPECIFICAS	NIVEL
Orientación al cliente	1	Orientación al detalle y la calidad	3
Orientación a resultados	1	Pensamiento ágil	3
Contribución	1	Enfoque hacia la mejora continua	3
Agilidad	1		