**Mes:** Septiembre 2017

1. **Información de los procesos realizados.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plaza sometida a concurso** | **Tipo de concurso** | **Tipo de contratación** | **Número de participantes** | **Nombre de la persona seleccionada** |
| Técnica Legal II de Defensoría Regional | Concurso externo | Contrato Individual de trabajo | 4 | Skarley Gisel Molina Castro |
| Anfitrión de Defensoría Regional | Concurso externo | Contrato Individual de trabajo | 3 | Gricelda Paulina Guevara García |

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) legal II de Defensoría Regional |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente) |
| **Objetivo Funcional:** | Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la representación de denuncias; colaborar en los procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en Ciencias Jurídicas, Psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación. |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en Derecho administrativo o manejo de cálculos y base de datos.
* Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | Se requiere al menos dos años de experiencia |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa.
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Concentración y organización.
* Capacidad de síntesis.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Uso de equipo informático y de oficina
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Anfitrión(a) de defensoría regional  |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente) |
| **Objetivo Funcional:** | Orientar y facilitar, al consumidor o consumidora, en el proceso de interposición de denuncias y demás servicios que presta el Centro de Solución de Controversias (CSC), según el manual de procedimientos vigente. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere al menos estudios de Bachillerato general o vocacional.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Formación en atención al cliente.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Discreción.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Uso de equipo informático y de oficina.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

**Fuente: Unidad de Talento Humano, Dirección de Administración. 2017.**