**Año: 2013**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plaza sometida a concurso.** | **Tipo de concurso.** | **Tipo de contratación.** | **Número de participantes.** | **Nombre de la persona seleccionada.** |
| Técnico(a) Inspector(a) | Externa | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Leticia García García |
| Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada | Externa | Ley de Salarios | 3 | Oscar Roberto Duran |
| Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias | Externa | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Karla Ivone Menjivar |
| Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias | Externa | Ley de Salario | 5 | Ana Claudia Argueta  Brenda Aida Martínez |
| Técnico de Seguridad y Calidad | Externa | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Carlos Antonio Ramirez |
| Analista de Seguridad y Calidad | Externa | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | José Guillermo Hernández |
| Motorista | Externa | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Jesús Atonal Alas |
| Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo. | Externa | Ley de Salario | 3 | Amanda Andino |
| Técnico(a) Inspector(a) | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | César Vladimir Serrano |
| Técnica de estudios | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Diana Carolina Castro |
| Técnico Legal I del Tribunal Sancionador | Mixto | Contrato Individual de Trabajo. | 6 | Orsy Quintanilla  Hernán Romero Reyes |
| Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Mixto | Contrato Individual de Trabajo. | 4 | Aida Elena Funes |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Atención Descentralizada. |
| **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. **Experiencia.** | * Se requiere al menos dos años de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Iniciativa. * Creatividad. * Poseer buenas relaciones interpersonales. * Capacidad para trabajar en equipo. * Manejo de información confidencial. * Capacidad de análisis y síntesis. * Orientación al cliente (interno y externo). * Autocontrol. * Habilidad para comunicarse clara y efectivamente. * Excelente redacción y sintaxis. |

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Inspector(a) |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de vigilancia de mercado. |
| **Objetivo funcional** | Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Poseer título de Bachiller |
| 1. **Experiencia.** | * Entre 12 y 23 meses de experiencia |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo * Manejo de información confidencial |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico Legal II del Centro de Solución de Controversias |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias. |
| **Objetivo funcional** | Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos legales 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; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OÍR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Debe poseer estudios de al menos cuarto año de carreras afines a las funciones de la Defensoría, como Derecho, Psicología u otras profesiones afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación. |
| 1. **Experiencia.** | * Entre 24 y 35 meses de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo * Manejo de información confidencial * Planeación y control |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Seguridad y Calidad |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado |
| **Objetivo funcional** | Administrar procesos de vigilancia en seguridad y calidad de los productos y/o servicios en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y la Ley de Protección al Consumidor |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | Debe poseer título universitario en Ingeniería o áreas afines. |
| 1. **Experiencia.** | Entre 24 y 35 meses de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo * Manejo de información confidencial * Planeación y control * Análisis, solución de problemas y toma de decisiones |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Motorista |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad logística |
| **Objetivo funcional** | Conducir con precaución los vehículos asignados, de acuerdo a las medidas de seguridad vial y lineamientos recibidos |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * El puesto requiere estudios de noveno grado. |
| 1. **Experiencia.** | * Entre 24 y 35 meses de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional. * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo * Manejo de información confidencial |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Analista de Seguridad y Calidad |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado |
| **Objetivo funcional** | Verificar que los procesos de vigilancia en seguridad y calidad de los productos y/o servicios, se realicen de forma ágil y oportuna, fortaleciendo al Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), de acuerdo a la normativa vigente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | • Profesional universitario graduado de Ciencias de la Salud, Ciencias Económicas o Ingeniería. |
| 1. **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Iniciativa * Criterio analítico. * Poseer buenas relaciones interpersonales. * Capacidad para trabajar en equipo. * Manejo de información confidencial. * Capacidad de análisis y síntesis. * Autocontrol. * Habilidad para comunicarse clara y efectivamente. * Excelente redacción y sintaxis. * Realización de presentaciones. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de estudios |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado. |
| **Objetivo funcional** | Realizar estudios e investigaciones en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y Plan Estratégico Institucional. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Estudiante de último año de Licenciatura en Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines. |
| 1. **Experiencia.** | * Entre 24 y 35 meses de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y trabajo en equipo * Planeación y control * Análisis, solución de problemas y toma de decisiones |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Ciudadanía y Consumo |
| **Objetivo funcional** | Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Debe ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanidades |
| 1. **Experiencia.** | * Entre 24 y 35 meses de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional * Habilidad de supervisión y control * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo * Manejo de información confidencial * Planeación y control * Análisis, solución de problemas y toma de decisiones |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico (a) Legal I del Tribunal Sancionador |
| **Unidad Organizativa:** | Tribunal Sancionador. |
| **Objetivo funcional** | Facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores(as); apoyar el proceso sancionatorio de los casos  presentados al Tribunal Sancionador; realizar los procesos de representación administrativa y judicial de los consumidores que le sean asignados según procedimientos, Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Debe poseer título de Licenciado en Ciencias Jurídicas o áreas afines |
| 1. **Experiencia.** | * Entre 24 y 35 meses de experiencia |
| 1. **Habilidades.** | * Compromiso y responsabilidad Institucional * Manejo de valores * Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo * Manejo de información confidencial * Análisis y solución de problemas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Jefe(a) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia. |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de acceso a la información pública y transparencia. |
| **Objetivo funcional** | Estructurar, desarrollar y dirigir la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, como la entidad diseñada para cumplir y hacer cumplir la Ley de Acceso a la Información Pública, promoviendo la transparencia y ética al interior de la Institución y en el servicio prestado a las consumidoras y los consumidores. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * De preferencia con estudios universitarios en Relaciones Públicas, Comunicaciones, Mercadeo u otras carreras afines. |
| 1. **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia. |
| 1. **Habilidades.** | * Habilidades gerenciales y/o directivas. * Criterio Analítico. * Manejo de información confidencial. * Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa. * Orientación al cliente (interno y externo). * Manejo de conflictos. * Liderazgo. * Autocontrol. * Habilidad para comunicarse clara y efectivamente. * Excelente redacción y sintaxis. |

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