**Año: 2014**

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) Legal II de la Dirección Jurídica | Externo  | Contrato Individual de Trabajo (Interinato) | 3 | Rafael Alberto Hércules |
| Secretario(a) de la Presidencia | Externo | Ley de Salarios | 3 | Jaime Marisol Rodriguez |
| Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Participación Ciudadana) | Externo | Ley de Salarios | 3 | Karen Iraide Vasquez  |
| Ordenanza de Presidencia | Externo | Ley de Salarios | 2 | Rosa Ninfa Tobías |
| Técnico(a) de Estudios | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Patricia Alejandra Quintanilla |
| Secretario(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública | Externo | Ley de Salarios | 3 | Jaqueline Margarita Flores de Abrego. |
| Notificador(a) del Tribunal Sancionador | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 4 | Josué Ricardo Hernandez |
| Anfitrión(a) Defensoría Regional | Externo | Ley de Salarios | 3 | Karen Isabel Rodriguez |
| Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador de Sistemas) | Externo | Ley de Salarios | 8 | Roberto Cerón |
| Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Analista programador) | Externo | Ley de Salarios | 8 | José Alexander Rodriguez |
| Técnico(a) Comunicaciones II | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Carlos Antonio Perez |
| Técnico(a) Legal I del Tribunal Sancionador | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 7 | Alfredo Alejandro MuñozHarold Ney HugentoblerLuis Roberto Reyes Escobar. |
| Técnico(a) de Comunicaciones II | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Leonor Elizabeth Cardenas |
| Técnico(a) Legal I del Tribunal Sancionador | Externo | Ley de Salarios | 6 | Mirna Ivette Pérez |
| Técnico(a) Legal I del Tribunal Sancionador | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 6 | Melbin Derick Vásquez |
| Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias | Externo | Ley de Salarios | 3 | Neftaly Guardado Guardado |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección Jurídica. |
| **Objetivo Funcional:** | Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como revisar modelos de contratos, de oficios o con instituciones fiscalizadoras. |
| **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.**
 | * Formación en derecho administrativo, mercantil y procesal.
* Deseable formación en Derecho de Consumo.
* 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.**
 | * Criterio analítico.
* Iniciativa.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Capacidad de síntesis.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Uso de equipo informático y de oficina.
 |

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Secretario(a) de la Presidencia |
| **Unidad Organizativa:** | Presidencia de la Defensoría. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en procesos administrativos.
* 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 un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Poseer buenas relaciones interpersonales
* Manejo de información confidencial.
* Concentración y organización.
* Orientación a la mejora continua.
* Discreción.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Uso de equipo informático y de oficina.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Participación Ciudadana) |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Ciudadanía y Consumo |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo y apoyar la gestión de participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de al menos tercer año en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas, Jurídicas o Humanidades.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
* Conocimiento en procesos de organización social.
* 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.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Manejo de conflictos.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Realización de presentaciones.
* Uso de equipo informático y de oficina.
* Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Ordenanza de Presidencia |
| **Unidad Organizativa:** | Presidencia de la Defensoría. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar limpieza y proporcionar apoyo a actividades logísticas en los diferentes departamentos. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere al menos estudios de sexto grado.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Formación en Atención al Cliente.
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos seis meses de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Orientación al cliente (interno y externo).
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Discreción.
* Manejo adecuado del tiempo.
* Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Estudios |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado |
| **Objetivo Funcional:** | Colaborar en los estudios e investigaciones en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y Plan Estratégico Institucional. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de al menos de cuarto año en Ciencias Económicas, Jurídicas o Ingeniería.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Manejo de técnicas estadísticas.
* Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (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.**
 | * Iniciativa.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Capacidad de análisis y síntesis.
* Concentración y organización.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Secretario(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Acceso a la Información Pública. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la Unidad a la que pertenece. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word, Excel y Power Point).
* 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.
* Uso de equipo informático y de oficina.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Notificador(a) del Tribunal Sancionador |
| **Unidad Organizativa:** | Tribunal Sancionador. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar los actos de comunicación y notificaciones que se le encomienden, en cada uno de los expedientes que tramita el Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere al menos estudios de Bachillerato general o vocacional.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Manejo de herramientas informáticas a nivel general.
* 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.
* Manejo de información confidencial.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Discreción.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Manejo adecuado del tiempo.
* Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
* Habilidad para conducir motocicleta y estar autorizado para ello.
* Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Anfitrión(a) Defensoría Regional |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia Regional Oriente. |
| **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.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador de Sistemas) |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Sistemas Informáticos. |
| **Objetivo Funcional:** | Desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que apoyen las funciones de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Administración y desarrollo en SQL Server.
* Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas.
* Conocimiento sobre reporting services, crystar reports e ireports.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
* Herramientas de programación VS.Net y Java.
* Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
* Programación de Base de Datos Microsoft SQL Server.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Creatividad
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Capacidad de análisis.
* Razonamiento lógico.
* Concentración y organización.
* Orientación a la mejora continua.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Orientación al logro.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Analista programador) |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Sistemas Informáticos. |
| **Objetivo Funcional:** | Desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que apoyen las funciones de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
* Herramientas de programación VS.Net y Java.
* Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
* Programación de Base de Datos Microsoft SQL Server.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Creatividad
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Capacidad de análisis.
* Razonamiento lógico.
* Concentración y organización.
* Orientación a la mejora continua.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Orientación al logro.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Comunicaciones II |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Comunicaciones. |
| **Objetivo Funcional:** | Redactar y editar comunicados de prensa, publicaciones en prensa escrita y digital, boletín institucional, mensaje, punteo de prensa, suplementos y memoria de labores u otros documentos de la Defensoría, así como realizar y editar diseños gráficos y audiovisuales de material relacionado con las actividades de la Defensoría del Consumidor. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año de Licenciatura en Comunicaciones, Periodismo o estudios en Cine y Televisión.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en redacción y edición de textos.
* Conocimientos básicos de fotografía.
* 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.
* Creatividad.
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Manejo de información confidencial.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Realización de presentaciones.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal I del Tribunal Sancionador |
| **Unidad Organizativa:** | Tribunal Sancionador. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar proyectos de las resoluciones que suscribe el Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor y la normativa y jurisprudencia aplicable. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Formación en Derecho público y privado.
* 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.**
 | * Criterio analítico.
* Manejo de información confidencial.
* Capacidad de análisis y síntesis.
* Orientación a la mejora continua.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Orientación al logro.
* Autocontrol.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias. |
| **Objetivo Funcional:** | Orientar y facilitar, a la consumidora o consumidor, 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: Dirección Administrativa-Unidad de Talento Humano.**