**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 Muñoz  Harold Ney Hugentobler  Luis 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.**