**Mes:** Octubre a Diciembre 2019

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) de Auditoría en Consumo | Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 5 | Guadalupe Carolina Archila Rosales |
| Técnico(a) Legal II | Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Jocelyn Vanessa Avilés Lira |
| Técnico(a) Legal II | Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 6 | Fatima Clotilde Reyes Rivera |
| Jefe(a) de Equipo Jurídico | Interno | Contrato Individual de Trabajo | 8 | Yoselin Carolina Mejía de Sibrian René Mauricio Paredes Zelaya |
| Auxiliar Administrativo(a) del CSC | Interno | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Salvador Alexander Nieves Perdomo |
| Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias (Casos individuales) | Interno | Contrato Individual de Trabajo | 9 | Otto Mauricio Guillen |
| Técnico(a) Supervisor(a) GAD | Interno | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Carlos Roberto Masis Mejía |

**2. Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Auditoría en Consumo |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar, apoyar y dar seguimiento a los procesos de auditoría a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas del marco de protección a las personas consumidoras. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura contaduría pública, administración de empresas o carreras afines al área financiera. |
| * **Conocimiento** | * Planeación y ejecución de procesos de auditoría. * Ley de Protección al Consumidor (deseable). * Normativas financieras. * Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. * Herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en áreas contable – financiera y/o realizando procesos de auditoría. |
| * **Habilidades.** | * Analítico(a). * Trabajo en equipo. * Comunicación Efectiva. * Resolución de Problemas. * Redacción y sintaxis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias |
| **Objetivo Funcional:** | Proporcionar asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías; procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * Egresado(a) universitario(a) en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas. |
| * **Conocimiento** | * Derecho administrativo, civil y mercantil. * Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable). * Medios alternos de solución de conflictos (Deseable). * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Comunicación efectiva. * Redacción y sintaxis. * Servicio al cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Jefe(a) de equipo jurídico |
| **Unidad Organizativa:** | Tribunal Sancionador. |
| **Objetivo Funcional:** | Supervisar, coordinar y asignar el trabajo jurídico de los técnicos legales del Tribunal Sancionador y revisar los proyectos de resolución en atención a los criterios adoptados por el Tribunal dentro del marco de la Ley de Protección al Consumidor, y otras normativas y Jurisprudencia aplicable. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * Profesional universitario(a) graduado(a) de Licenciatura en Ciencias Jurídicas. * Abogado (a) * Notario de la República (Deseable) * Estudios de Postgrado en Derecho Administrativo (Deseable) |
| * **Conocimiento** | * Derecho Administrativo, Mercantil, de Consumo y /o Procesal * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word, Excel) |
| * **Experiencia.** | * Se requiere 1 año de experiencia laboral realizando funciones en área afines. |
| * **Habilidades.** | * Liderazgo * Toma de Decisiones * Organización. * Manejo de conflictos * Autocontrol * Manejo de personal * Redacción, sintaxis y argumentación jurídica |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Auxiliar Administrativo(a) del CSC |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar procesos administrativos de la unidad aplicando normas y procedimientos institucionales. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato general o técnico en comercio, administración o secretariado. |
| * **Conocimiento** | * Técnicas de redacción y ortografía. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). * Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopiadora, fax, etc. |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| * **Habilidades.** | * Concentración y organización. * Servicio al cliente. * Autocontrol. * Habilidad para comunicarse clara y efectivamente. * Excelente redacción y sintaxis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias (Casos individuales) |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias |
| **Objetivo Funcional:** | Coordinar y verificar la correcta ejecución del proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas. * Autorizado(a) como abogado(a) de la República. |
| * **Conocimiento** | * Derecho administrativo, Procesal, Civil y Mercantil. * Derecho de Consumo (Deseable). * Manejo de bases de datos (deseable) * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos dos años de experiencia laboral, deseable con experiencia en manejo de personal. |
| * **Habilidades.** | * Liderazgo. * Trabajo en equipo. * Análisis y síntesis. * Comunicación efectiva. * Resolución de problemas. * Redacción y sintaxis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Supervisor(a) GAD |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Atención Descentralizada |
| **Objetivo Funcional:** | Supervisar en los reclamos, la correcta aplicación del marco normativo en materia de protección de consumo en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados como Centro de Solución de Controversias, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan de forma presencial, atención telefónica, atención servicio web y otras habilitadas como estrategias de acercamiento de dichos servicios de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as). |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias jurídicas. |
| * **Conocimiento** | * Derecho administrativo, mercantil y procesal. * Derecho de Consumo (Deseable). * Conocimiento general sobre medios alternos de solución de conflictos. * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Excel, Word y Power Point). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere experiencia de un año en puestos similares. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Comunicación efectiva. * Resolución de problemas. * Redacción y sintaxis. |