

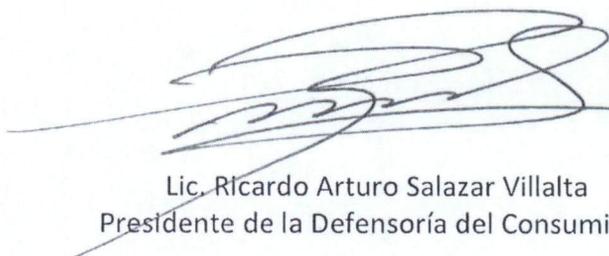


DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO

(CÓDIGO: PTUTH003, VERSIÓN: 04)

Aprobado:

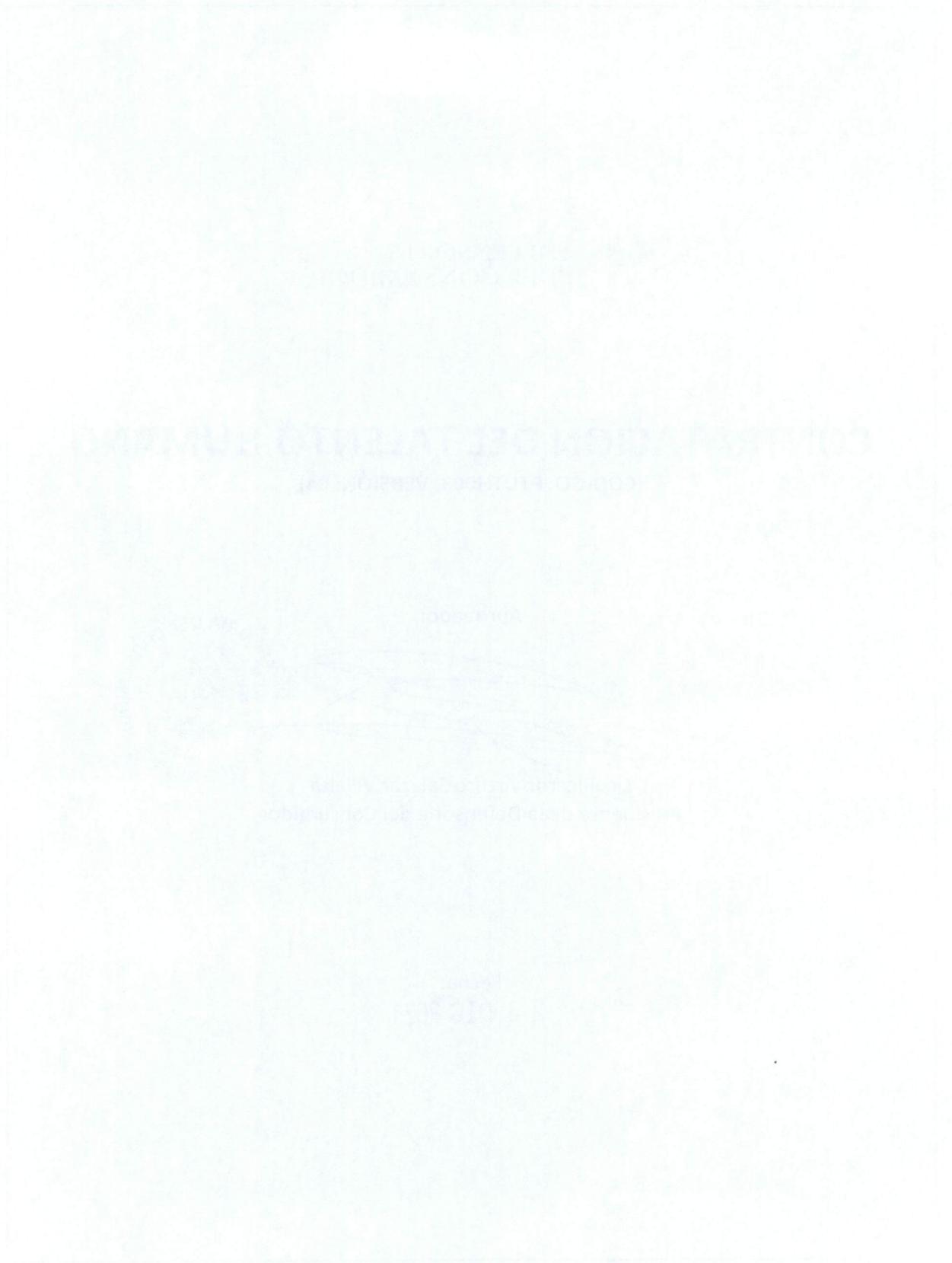


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

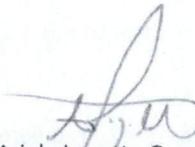
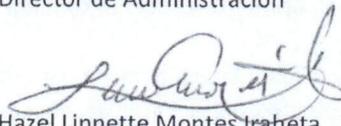
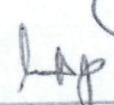
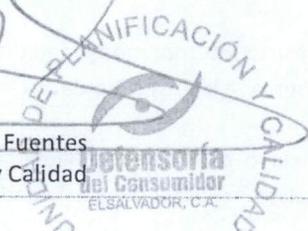


Fecha:

23 DIC 2021



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 1 de 8

<p>Elaboró:</p>  <p>Ariela Lynette García Méndez Jefa de Talento Humano.</p>  <p>Astrid Johanna Navidad Rivera Técnica de Talento Humano</p> 	<p>Revisó:</p>  <p>Oscar Joaquín Ortiz Montano Director de Administración</p>  <p>Hazel Linnette Montes Iraheta Técnica de Gestión de la Calidad</p>  <p>Carlos Alberto Pleitez Fuentes Jefe de Planificación y Calidad</p>  
---	---

1. BASE LEGAL

- Ley de Protección al Consumidor, artículo 69 literales "a" y "g".
- Reglamento Interno de Trabajo de la Defensoría del Consumidor, artículos 3, 10, 11, 12 y 15.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, artículos 8 y 18.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para reclutar, evaluar, seleccionar y contratar al talento humano idóneo (según el perfil de puesto), para ocupar plazas nuevas o vacantes en la institución.

3. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para plazas nuevas o vacantes que surjan en la institución y que sean sometidas a concursos de selección de tipo interno, externo y/o mixto.

Quedan excluidos del presente procedimiento las plazas nuevas o vacantes que sean consideradas de confianza de conformidad con el artículo 4 del Reglamento Interno de Trabajo o las que en razón de la labor que desempeñan sean considerados de confianza a criterio de el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor, asimismo, las plazas nuevas o vacantes que sean cubiertas a través de traslados de personal de la Defensoría del Consumidor.

4. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 2 de 8

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

MOFUTH001 Manual de Organización y Funciones.

NOUPYC003 Norma General para la Elaboración de Documentos Normativos.

6. RESPONSABLE

El(La) responsable de la aplicación de este procedimiento es el(la) Jefe(a) de Talento Humano.

7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Candidato(a): persona(s) que se postula(n) para ser elegida(s) en ocupar una plaza nueva o vacante que ha sido sometida a concurso en la Defensoría del Consumidor.

Competencia: es la capacidad de una persona para desempeñar con idoneidad las actividades que se requieren en la plaza nueva o vacante según el perfil de puesto, dicha capacidad está basada en la educación, formación, habilidad y/o experiencia adquirida.

Concurso interno: modalidad de reclutamiento del talento humano para una plaza nueva o vacante, la cual consiste en buscar a los(as) candidatos(as) entre los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor.

Concurso externo: modalidad de reclutamiento del talento humano para una plaza nueva o vacante, la cual consiste en buscar a los(as) candidatos(as) entre personas externas a la Defensoría del Consumidor.

Concurso mixto: modalidad de reclutamiento del talento humano para una plaza nueva o vacante, la cual consiste en buscar a los(as) candidatos(as) entre los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor y personas externas a la institución.

Prueba técnica: instrumento para medir en los(as) candidatos(as) aspectos técnicos relacionados con la plaza nueva o vacante que se ha sometido a concurso.

Pruebas psicométricas: pruebas estandarizadas que se aplican y califican según normas establecidas, ofreciendo un resultado cuantitativo expresado en calificaciones o punteos mediante la evaluación de habilidades, conocimientos, aptitudes psíquicas, comportamientos, rasgos de personalidad y/o capacidades del individuo.

Reclutamiento de personal: conjunto de actividades orientadas a obtener un número suficiente de candidatos(as) idóneos para ocupar una plaza nueva o vacante, según lo establecido en el perfil de puesto.

Selección de personal: conjunto de actividades que se realizan para determinar quién de los(as) candidatos(as) reclutados(as) son los(as) más idóneos(as) para ocupar la plaza nueva o vacante, según perfil de puesto.

Unidad solicitante: unidad organizativa de la Defensoría del Consumidor que solicita la contratación del talento humano que ocupará la(s) plaza(s) nueva(s) o vacante(s).

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 3 de 8

8. REQUISITOS

- 8.1. El(La) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante debe completar el formulario solicitud de autorización para proceso de reclutamiento y selección de personal (FOUTH003).
- 8.2. Las plazas nuevas o vacantes que sean sometidas a concurso y en las cuales no se cuente con personal de la Defensoría del Consumidor con el perfil requerido para cubrir la plaza solicitada, se podrá realizar la búsqueda de candidatos(as) de forma inmediata a través de concurso externo, para ello se deberá realizar la debida justificación.
- 8.3. Se debe conformar un comité evaluador, el cual estará integrado por: el(la) Jefe(a) de Talento Humano, Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante y Director(a) de Administración.
- 8.4. Se deberán realizar pruebas técnicas, las cuales serán proporcionadas por el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante a el(la) Jefe(a) de Talento Humano, para su aplicación.
- 8.5. El(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) del área solicitante deberá remitir los resultados de las pruebas técnicas a el(la) Jefe(a) Talento Humano. La prueba técnica tendrá una ponderación del 50% y la entrevista un 50%.
- 8.6. Se deberán aplicar pruebas psicométricas a las plazas nuevas y/o vacantes que sean sometidas a concursos internos, externos y/o mixtos, en las cuales se administre personal como, por ejemplo: jefes(as), coordinadores(as) y/o supervisores(as). Dichas pruebas deberán ser aplicadas, calificadas e interpretadas por un(a) profesional en el área, los resultados deberán ser entregados a el(la) Jefe(a) de Talento Humano y serán fuente de apoyo para el comité evaluador para conocer habilidades sobresalientes y oportunidades de mejora en los(as) candidatos(as).
- 8.7. Si el(la) Presidente de la Defensoría del Consumidor lo requiere, se deberá realizar pruebas psicométricas a los puestos de confianza establecidos de conformidad con el artículo 4 del Reglamento Interno de Trabajo y los puestos que en razón de la labor que desempeñan sean considerados de confianza a criterio de el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Los resultados de las pruebas serán fuente de apoyo para conocer habilidades/competencias sobresalientes y oportunidades de mejora para un mejor desempeño laboral.
- 8.8. Para realizar la entrevista a los(as) candidatos(as) deberán estar al menos dos miembros del comité evaluador, siendo indispensable la presencia de el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante.

9. PASOS

AUTORIZACIÓN DE PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa solicitante.

- 9.1. Identifica la necesidad de selección y contratación de personal para una plaza nueva o vacante, completa el formulario solicitud de autorización para proceso de reclutamiento y selección de personal (FOUTH003).
- 9.2. Presenta solicitud de autorización para proceso de reclutamiento y selección de personal (FOUTH003) a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor estableciendo las justificaciones o consideraciones necesarias.



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 4 de 8

Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

9.3. Revisa, analiza y decide sobre solicitud y remite original aprobada o denegada a la Unidad de Talento Humano.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.4. Si la solicitud es aprobada o denegada el(la) Jefe(a) de Talento Humano comunica el resultado a el(la) Director(a) de Administración y a el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante.

Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa solicitante.

9.5. Si la solicitud es aprobada, coordina con el(la) Jefe(a) de Talento Humano para continuar el proceso.

9.6. Si la solicitud es denegada el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante busca otra alternativa de cómo ejecutar el plan de trabajo.

RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.

Jefe(a) de Talento Humano.

Si la solicitud es aprobada:

9.7. Recibe instrucciones de el(la) Director(a) de Administración y procede a realizar la búsqueda de candidatos(as) de acuerdo a la modalidad de búsqueda que le comunica el(la) Director(a) de Administración.

9.8. Si la modalidad de búsqueda de candidatos(as) es a través de concurso interno, el(la) Jefe(a) de Talento Humano divulga el aviso en la institución, estableciéndose el período de recepción de solicitudes. De no presentarse candidatos(as) idóneos internamente, comunica a el(la) Director(a) de Administración para realizar búsqueda de candidatos(as) a través de concurso externo.

9.9. Si la modalidad de búsqueda de candidatos(as) es a través de concurso externo, el(la) Jefe(a) de Talento Humano consulta currículos de la base de datos de la Unidad de Talento Humano, considera los currículos propuestos por la unidad solicitante y/o coloca aviso de la oferta de empleo en los medios o canales que se consideren idóneos para su publicación.

9.10 Si la modalidad de búsqueda de candidatos(as) es a través de concurso mixto, el(la) Jefe(a) de Talento Humano divulga el aviso en la institución y/o en otro medio idóneo para su publicación, consulta currículos de la base de datos de la Unidad de Talento Humano y/o considera currículos propuestos por la unidad solicitante, estableciéndose el período de recepción de solicitudes.

9.11. Los casos que estén regulados por leyes específicas se apegarán a lo establecido por esa Ley y al procedimiento interno correspondiente.

9.12. Recibe y realiza una revisión curricular de los(as) candidatos(as) respecto a los requisitos definidos para la plaza vacante o nueva a cubrir.

9.13. Remite a el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante los currículos pre seleccionados para verificación y confirmación de las personas que pasarán a la fase de evaluación.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 5 de 8

Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa solicitante.

9.14. Valida los currículos preseleccionados por el(la) Jefe(a) de Talento Humano e informa las personas que califican para participar en la fase de evaluación.

EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.15 Si el número de candidatos(as) que han sido validados por el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa solicitante, es mayor a 3 personas, se podrá realizar una preselección de éstos, mediante los resultados de las pruebas técnicas, es decir, las personas que obtengan resultados igual o mayor a 6.00, serán convocados a entrevista y prueba psicométrica (si aplica).

En caso contrario, si el número de candidatos(as) que cumplen los requisitos no es mayor de 3, todos(as) serán convocados(as) a realizar las pruebas de conocimiento técnico, entrevista y prueba psicométrica (si aplica).

9.16. Coordina con el comité evaluador las fechas para realizar las pruebas técnicas y entrevistas, y remite al comité evaluador los criterios a evaluar en las entrevistas.

Técnico(a) de Talento Humano.

9.17. Coordina la logística necesaria para la aplicación de pruebas técnicas. Las pruebas serán proporcionadas por el área solicitante.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.18. Remite las pruebas técnicas realizadas por los(as) candidatos(as), a el(la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa solicitante para su calificación.

Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa solicitante.

9.19. Revisa y remite los resultados de las pruebas técnicas de los(as) candidatos(as) a el(la) Jefe(a) de Talento Humano.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.20. Coordina realizar entrevistas y de pruebas psicométricas (según aplique).

Comité evaluador.

9.21. Realiza entrevista a los(as) candidatos(as).

9.22. Cada integrante del comité remite a el(la) Jefe(a) de Talento Humano sus valoraciones de los criterios evaluados en la entrevista.

Técnico(a) de Talento Humano.

9.23. Aplica pruebas psicométricas a las personas que serán entrevistadas (si aplica) y entrega interpretación de resultados a el(la) Jefe(a) de Talento Humano.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 6 de 8

9.24. Verifica referencias de las personas que serán entrevistadas, las referencias podrán ser de forma escrita o telefónica. Se excluirá de realizar verificación de referencias al personal interno de la Defensoría del Consumidor.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.25. Elabora cuadro de evaluación promediando los resultados de las evaluaciones individuales de cada miembro del comité evaluador.

SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Comité evaluador.

9.26. Revisa los resultados del cuadro de evaluación, a partir de los cuales, si los resultados son satisfactorios se emite un recomendable de la persona propuesta para ocupar la plaza nueva o vacante, caso contrario se emite un recomendable de anular el proceso de selección e iniciar nuevamente con la búsqueda de candidatos(as).

Jefe(a) de Talento Humano.

9.27. Prepara memorando en el cual informa los resultados del proceso, y solicita la aprobación del recomendable realizado por el comité evaluador, anexando la siguiente información:

- Solicitud de autorización para proceso de reclutamiento y selección de personal (FOUTH003), aprobado por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- Cuadro de resultados del proceso de selección.
- Guía de entrevista.
- Currículos de los(as) candidatos(as) del proceso.
- Resultados de pruebas técnicas.
- Resultados de pruebas psicométricas (si aplica).

Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

9.28. Recibe la documentación del proceso de selección realizado, a partir de la cual puede:

- Aprobar o rechazar el recomendable realizado por el comité evaluador, respecto a la persona propuesta para ocupar la plaza.
- Aprobar el recomendable de iniciar nuevamente el proceso de selección.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.29. Si la contratación aprobada es por el régimen de ley de salarios el(la) Jefe(a) de Talento Humano solicita a la Dirección Jurídica elaboración de acuerdo de nombramiento.

9.30. Si la contratación aprobada es por el régimen de contrato elabora contrato y gestiona la rúbrica de el(la) Director(a) Jurídico(a) y Director(a) de Administración.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 7 de 8

Técnica(o) de Talento Humano.

9.31. Contacta a el(la) candidato(a) seleccionado(a) e informa sobre la contratación.

9.32. Informa por medio de correo electrónico a los(as) candidatos(as) que participaron en el proceso de reclutamiento que no fueron seleccionados(as).

10. REGISTROS

- Memorando de aprobación de la contratación.
- Solicitud de autorización para proceso de reclutamiento y selección de personal (FOUTH003).
- Cuadro de resultados del proceso de selección.
- Guía de entrevista.
- Currículo con atestados de la persona seleccionada.
- Prueba técnica.
- Resultados de pruebas psicométricas (si aplica).

11. ANEXOS:

No aplica.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 8 de 8

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
04	27/10/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se modificó al formato vigente, según el documento normativo. ▪ Se modificó la redacción del apartado "2. Objetivo". ▪ Se modificó la redacción del apartado "3. Alcance". ▪ En el apartado "7. Definiciones y terminología", se modificaron definiciones, se agregó la definición de pruebas psicométricas y se modificó el nombre de "concurso público" por "concurso externo". ▪ Se modificaron y adicionaron requisitos del apartado "8. Requisitos". ▪ Se modificó el apartado 9 "Pasos". ▪ En el apartado "11. Anexos", se modificó el nombre de registros, y se agregaron los registros, tales como: guía de entrevista y resultados de pruebas psicométricas (si aplica).