**Mes:** Febrero a Abril de 2022.

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

| **Plaza sometida a concurso.** | **Tipo de concurso.** | **Tipo de contratación.** | **Número de participantes.** |
| --- | --- | --- | --- |
| Coordinador(a) de Centro de Solución de Controversias | Concurso Interno | Contrato Individual de Trabajo | 2 |
| Técnico(a) Inspector(a) (Defensoría Regional) | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 4 |
| Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias  (Defensoría Regional) | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 7 |
| Técnico(a) de Seguridad y Calidad | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 6 |

Nota. Se omite el nombre de las personas seleccionadas por ser información confidencial conforme a la sentencia 21-20-RA-SCA

Fuente. Unidad de Talento Humano. Dirección de Administración. Abril 2022.**.**

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Coordinador(a) de Centro de Solución de Controversias de la Defensoría Regional de Occidente. |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente. |
| **Objetivo Funcional:** | Supervisar la correcta aplicación de la normativa de protección a las personas consumidoras en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados por el Centro de Solución de Controversias, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as). |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas. * Autorizado(a) como abogado(a). |
| 1. **Conocimiento** | * Derecho administrativo, mercantil y procesal. * Derecho de Consumo (Deseable). * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). |
| 1. **Experiencia.** | * Se requiere al menos dos años de experiencia laboral. |
| 1. **Habilidades.** | * Liderazgo. * Trabajo en equipo. * Comunicación efectiva. * Resolución de problemas. * Redacción y sintaxis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Inspector(a) (Defensoría Regional) |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de la Defensoría Regional de Oriente |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato o vocacional. |
| 1. **Conocimiento** | * Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección. * Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020. * Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). * Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable). |
| 1. **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| 1. **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Autocontrol. * Comunicación efectiva. * Adaptabilidad al cambio. * Redacción y sintaxis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional) |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente |
| **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 del Consumidor y Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * Egresado(a) universitario en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas. |
| 1. **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). |
| 1. **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| 1. **Habilidades.** | * Análisis y síntesis. * Iniciativa. * Trabajo en equipo. * Comunicación efectiva. * Redacción y sintaxis. * Trabajo bajo presión. * Servicio al cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Seguridad y Calidad |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Seguridad y Calidad/Dirección de Vigilancia de Mercado. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| 1. **Educación.** | * El puesto requiere estudios al menos de primer año de universidad en carreras de ciencias de la salud, sociales, humanísticas, económicas, jurídicas o ingeniería. |
| 1. **Conocimiento** | * Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección. * Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025. * Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). |
| 1. **Experiencia.** | * Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral. |
| 1. **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Autocontrol. * Comunicación efectiva. * Adaptabilidad al cambio. * Redacción y sintaxis. |