**Mes:** Mayo 2022 a Julio 2022

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

| **Plaza sometida a concurso.** | **Tipo de concurso.** | **Tipo de contratación.** | **Número de participantes.** |
| --- | --- | --- | --- |
| Diseñador(a) Multimedia | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 4 |
| Notificador(a) del Tribunal Sancionador | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 5 |
| Técnico(a) de Auditoría de Consumo | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 4 |
| Auxiliar Técnico(a) de Auditoría de Consumo | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 4 |
| Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 6 |
| Encargado(a) de Presupuesto | Concurso mixto | Contrato Individual de Trabajo | 3 |
| Supervisor(a) de Atención Descentralizada | Concurso Interno | Contrato Individual de Trabajo | 2 |
| Supervisor(a) de Atención Virtual | Concurso Interno | Contrato Individual de Trabajo | 6 |
| Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos | Concurso Interno | Contrato Individual de Trabajo | 1 |

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

Fuente. Unidad de Talento Humano. Dirección de Administración. Julio 2022.

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Diseñador(a) Multimedia de Ciudadanía y Consumo.  |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Ciudadanía y Consumo |
| **Objetivo Funcional:** | Diseñar, producir y/o editar contenido digital y multimedia para las diferentes actividades educativas en materia de consumo a nivel nacional, así como otras actividades institucionales según requerimiento. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios técnicos en el área de diseño gráfico y/o multimedia.
 |
| 1. **Conocimiento**
 | * Conocimiento en diseño gráfico: Ilustrador Photoshop.
* Conocimiento en edición de video: Adobe Premiere.
* Conocimiento de Animación 2D.
* Conocimiento intermedio de After effects
* Conocimiento de Instruccional design y aplicaciones interactivas: Articulate Storyline (Deseable).
* Conocimiento de Gestión de proyectos E-learning y Plataformas para aulas virtuales (Deseable).
* Conocimientos de Herramientas virtuales para seguimiento de proyectos tales como Trello, TeamGantt y Google Suit (Deseable).
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
* Servicio al cliente (en entornos digitales y presenciales).
* Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Notificador(a) del Tribunal Sancionador |
| **Unidad Organizativa:** | Secretaría del Tribunal Sancionador. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar los actos de comunicación 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. **Conocimiento**
 | * Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial.
* Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta.
* Nomenclatura urbana y rural.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
* Manejo de equipo ofimático: computadora.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia en puestos similares con conocimiento en nomenclatura urbana y rural.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Trabajo en equipo.
* Servicio al cliente.
* Comunicación efectiva.
* Manejo del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Auditoría de Consumo |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Auditoría de Consumo |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar, apoyar y dar seguimiento a los procesos de auditoría de consumo, procesos de verificación, de devoluciones, así como elaborar informes correspondientes en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes de protección al consumidor. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura contaduría pública, administración de empresas o carreras afines al área financiera.
 |
| 1. **Conocimiento**
 | * Planeación, ejecución y elaboración de informes de auditoría e informes generales.
* Ley de Protección al Consumidor (Deseable).
* Normativas financieras y de consumo.
* Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
* Herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point y Word) y a nivel avanzado (Excel).
* Técnicas de investigación.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral en áreas contable – financiera y/o realizando procesos de auditoría.
* Se requiere experiencia en trabajo de campo, realizando inspección o fiscalización con propósito de verificar el cumplimiento de leyes y normativa regulatoria.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Pensamiento analítico.
* Capacidad de indagación, para recopilación de evidencia y pruebas necesarias.
* Trabajo en equipo.
* Comunicación efectiva.
* Resolución de Problemas.
* Redacción y sintaxis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Auxiliar Técnico(a) de Auditoría de Consumo |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Auditoría de Consumo |
| **Objetivo Funcional:** | Brindar asistencia técnica a los procesos de auditoría de consumo, los procesos de verificación de devolución, así como elaborar informes correspondientes en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes de protección al consumidor. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de al menos de tercer año de estudios universitarios en las áreas de ciencias económicas o carreras afines al área financiera.
 |
| 1. **Conocimiento**
 | * Ley de Protección al Consumidor (Deseable).
* Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia en el área contable y manejo de bases de información.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Pensamiento analítico.
* Trabajo en equipo.
* Comunicación efectiva.
* Resolución de problemas
* Redacción y sintaxis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 e interinstitucional, así como revisar modelos de contratos, de oficios o con instituciones fiscalizadoras y otras no reguladas. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere haber egresado de la licenciatura en ciencias jurídicas.
 |
| 1. **Conocimiento.**
 | * Derecho Administrativo, Bancario, Mercantil y Procesal.
* Deseable formación en Derecho de Consumo.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Deseable al menos un año de experiencia laboral.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Análisis y síntesis.
* Trabajo en equipo.
* Comunicación efectiva.
* Redacción y sintaxis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Encargado(a) de Presupuesto |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad Financiera Institucional |
| **Objetivo Funcional:** | Coordinar las actividades relacionadas con la formulación del presupuesto Institucional, la administración de los instrumentos de ejecución presupuestaria y el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias económicas o carrera afín al área financiera.
 |
| 1. **Conocimiento.**
 | * Disposiciones generales de presupuesto.
* Ley y Reglamento AFI
* Manual de procesos para la ejecución presupuestaria.
* Manual de Clasificación para las Transacciones Financieras del Sector Publico.
* Deseable manejo de aplicación informática SAFI.
* Leyes tributarias y fiscales.
* Conocimientos básicos de contabilidad gubernamental.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
* Indispensable aprobar el curso de Contabilidad Gubernamental dentro del primer año de trabajo.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Analítico(a).
* Trabajo en equipo.
* Comunicación efectiva.
* Solución de problemas.
* Redacción y sintaxis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Supervisor(a) de Atención Descentralizada |
| **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 en las ventanillas de atención descentralizada pasando a los Centros de Solución de Controversias, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan por los medios descentralizados 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 ciencias jurídicas.
 |
| 1. **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).
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere experiencia de un año en puestos similares
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Trabajo en equipo.
* Comunicación efectiva.
* Resolución de problemas.
* Redacción y sintaxis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Supervisor(a) de Atención Virtual |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Atención Virtual  |
| **Objetivo Funcional:** | Supervisar los reclamos en materia de consumo, la correcta aplicación del marco normativo de protección al consumidor en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados como Centro de Solución de Controversias virtual, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan de forma virtuales o digitales u 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:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias jurídicas.
 |
| 1. **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).
* Manejo de plataformas interactivas y/o virtuales (Deseable)
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere experiencia de un año en puestos similares.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Trabajo en equipo.
* Comunicación efectiva.
* Resolución de problemas.
* Redacción y sintaxis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Sistemas Informáticos.  |
| **Objetivo Funcional:** | Coordinar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información para automatizar los procesos relacionados a la labor de la Defensoría del Consumidor y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, según requerimientos recibidos y al Plan Operativo Anual. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere poseer título universitario de licenciatura o ingeniería en sistemas informáticos.
 |
| 1. **Conocimiento**
 | * Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
* Administración y desarrollo en Microsoft SQL Server versión 2005 o superior.
* Reporting services e ireports.
* Herramientas de programación Visual Studio.Net y Java.
* Seguridad de la información (Deseable).
* Administración de proyectos (Deseable).
* Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas (Deseable).
* Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
* Modelo de gestión de servicios para tecnologías de información basado en ITIL.
* Desarrollo en Java para dispositivos móviles (Deseable).
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en desarrollo de sistemas.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Liderazgo.
* Trabajo en equipo.
* Servicio al cliente.
* Manejo de conflictos.
* Comunicación efectiva.
 |