**Mes:** **Agosto 2022 a Octubre 2022.**

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

| **Plaza sometida a concurso.** | **Tipo de concurso.** | **Tipo de contratación.** | **Número de participantes.** |
| --- | --- | --- | --- |
| Técnico(a) de Medios Alternos(casos individuales) | Concurso Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 6 |
| Técnico(a) de desarrollo de sistemas informáticos. (Analista programador) | Concurso Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 10 |

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. Octubre 2022.

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Medios Alternos(casos individuales) |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar el 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, según Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| **Educación.** | 1. Egresado(a) universitario(a) en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas. |
| **Conocimiento** | 1. Derecho Administrativo, Civil y Mercantil. 2. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable). 3. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable). 4. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). |
| **Experiencia.** | 1. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral, con experiencia en atención al público |
| **Habilidades.** | 1. Trabajo en equipo. 2. Comunicación efectiva. 3. Manejo de conflictos 4. Redacción y sintaxis. 5. Servicio al cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | 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 Operativo Anual. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| **Educación.** | 1. El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos |
| **Conocimiento** | 1. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows. 2. Experiencia en herramientas de programación VS.Net, PHP y Java. 3. Metodología para el desarrollo de software basado en UML (Deseable). 4. Experiencia programación de base de datos Microsoft SQL Server. 5. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable). |
| **Experiencia.** | 1. Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| **Habilidades.** | 1. Trabajo en equipo. 2. Servicio al cliente. 3. Manejo de conflictos. 4. Comunicación efectiva. 5. Creatividad. |