



**Defensoría  
del Consumidor**

# PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Aprobado:

Licda. Yanci Guadalupe Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



Fecha: 21 Nov 2013



	<b>PROCEDIMIENTO CONTRATACION DEL TALENTO HUMANO</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013	
VERSIÓN: 01	PAGINA: 2 de 5		

#### 1. BASE LEGAL.

Acuerdo de Presidencia número 96 de fecha 29 de octubre de 2012.

Ley de Protección al Consumidor artículo 69 literal g.

Reglamento Interno de Trabajo de la Defensoría del Consumidor artículos 4, 10, 11, 12 y 15.

Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor artículos 22 y 23.

#### 2. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos necesarios para realizar el reclutamiento y la selección del talento humano que cumpla con las competencias definidas en el Perfil del Puesto establecido por la Defensoría del Consumidor para plaza(s) nueva(s) o vacante(s).

#### 3. ALCANCE.

El presente procedimiento aplica desde las actividades de elaboración de solicitud de autorización para proceso de selección de personal, reclutamiento y elección del personal idóneo para el puesto.

Quedan excluidos del presente procedimiento las contrataciones de puestos de personal de confianza.

#### 4. VIGENCIA.

El presente documento entra en vigencia una vez sea firmado por la Presidenta de la Defensoría del Consumidor.

El presente documento sustituye al procedimiento "Contratación de Recurso Humano" contenido en el Manual de Procedimientos Volumen I de fecha 1 de abril de 2012.

#### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS.

MOFUTH001 Manual de Organización y Funciones.

NOUPYC003 Norma General para la Elaboración de Documentos Normativos.

#### 6. RESPONSABLE.

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

#### 7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.

**Candidato(a):** Persona que se postula a ser elegido(a) para un puesto específico en la Defensoría del Consumidor.

**Competencias:** Es la capacidad de una persona para realizar una o varias actividades en específico, dicha capacidad está basada en la educación, formación, habilidad y experiencia adquirida.

**Concurso Interno:** Modalidad de reclutamiento del talento humano para una plaza nueva o vacante, la cual consiste en buscar al(los) candidato(s) en los empleados de la Defensoría del Consumidor.

**Concurso Público:** Modalidad de reclutamiento del talento humano para una plaza nueva o vacante, la cual consiste en buscar al(los) candidato(s) fuera de la Defensoría del Consumidor.

**Pruebas de conocimiento técnico:** Instrumento para evaluar el grado de conocimiento exigido para ejecutar actividades específicas al puesto de trabajo.

**Reclutamiento de personal:** Conjunto de actividades orientadas a atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto en específico dentro de la institución.

**Selección de personal:** Conjunto de actividades que se realizan para determinar cuál de los(as) candidatos(as) reclutados(as) son los(as) más adecuado para el puesto nuevo o vacante.



	<b>PROCEDIMIENTO CONTRATACION DEL TALENTO HUMANO</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013	
VERSIÓN: 01	PAGINA: 3 de 5		

**Unidad Solicitante:** Unidad Organizativa de la Defensoría del Consumidor que solicita la contratación del talento humano para la(s) plaza(s) nueva(s) o vacante(s).

## 8. REQUISITOS.

- 8.1. El (la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante debe elaborar el requerimiento de personal, especificando como mínimo los siguientes elementos:
- Título de la Plaza.
  - Justificación del requerimiento.
  - Requerimiento de pruebas de conocimiento técnico si fuera necesario.
- 8.2. Si se requiere que se realicen pruebas técnicas de conocimiento serán proporcionadas por el Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante a la Jefe(a) de Talento Humano. El área solicitante se encargará de remitir un informe con las pruebas calificadas y los resultados de los participantes. Para estos casos la prueba tendrá una ponderación del 70% y la entrevista un 30%.
- 8.3. El candidato seleccionado debe cumplir con las competencias definidas en el Perfil del Puesto.
- 8.4. El comité evaluador se conformará por: Jefe(a) de Talento Humano, Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante y Director(a) de Administración.
- 8.5. Para realizar la entrevista a los(as) candidatos(as) deberán estar al menos dos miembros del comité evaluador, siendo indispensable la presencia de la unidad solicitante.
- 8.6. El (la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante adjuntará a la "Solicitud de Autorización para proceso de selección de personal" FOUTH003 el perfil del puesto.

## 9. PASOS.

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, elabora requerimiento de personal.
- 9.2. Presenta "Solicitud de autorización para proceso de selección de personal" FOUTH003 al (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor estableciendo las justificaciones o consideraciones necesarias.

Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

- 9.3. Revisa, analiza y decide sobre solicitud y remite original aprobado a la Unidad de Talento humano, copia al (la) Director(a) de Administración y Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante a con Visto Bueno o Denegación.

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

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

- 9.5. 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.  
Jefe(a) de Talento Humano.



	<b>PROCEDIMIENTO CONTRATACION DEL TALENTO HUMANO</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: PTUTH003	FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013	
VERSIÓN: 01	PAGINA: 4 de 5		

- 9.6. Recibe instrucciones del (la) Director(a) de Administración y procede a realizar la búsqueda de candidatos de acuerdo a la modalidad de búsqueda que le comunica el (la) Director(a) de Administración.
- 9.7. Si la modalidad de búsqueda de candidatos es concurso interno, el (la) Jefe(a) de Talento Humano divulga el aviso en la institución, estableciéndose el periodo de recepción de solicitudes. De no presentarse candidatos idóneos internamente comunica al (la) Director(a) de Administración para abrir concurso público.
- 9.8. Si la modalidad de búsqueda de candidatos es concurso público, el (la) Jefe(a) de Talento Humano consulta la base de datos de la Unidad de Talento Humano, considera los currículos propuestos por la unidad solicitante. De no existir candidatos idóneos al perfil, publica el aviso de oferta de empleo en la web institucional.
- 9.9. Los casos que estén regulados por leyes específicas se apegaran al procedimiento interno y lo establecido por esa Ley.

9.10. Recibe y selecciona los currículos que cumplen con los requisitos de la plaza vacante o nueva a cubrir.

Comité evaluador.

9.11. El comité evaluador entrevista a los(as) candidatos(as) que cumplen con los requisitos del perfil del puesto.

Jefe(a) de talento humano.

9.12. Si el (la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante requiere que se realicen pruebas técnicas de conocimiento, el (la) Jefe(a) de talento humano aplica pruebas de conocimiento técnico a los(as) candidatos(as), las cuales serán proporcionadas y evaluadas por el área solicitante.

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

Comité evaluador.

9.14. Revisa los resultados del cuadro de evaluación y emiten visto bueno de la(s) persona(s) propuesta(s) en el cuadro de evaluación, según el perfil del puesto a contratar y hace un recomendable al (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor del (los) candidato(s).

Jefe(a) de talento humano.

- 9.15. Prepara memorando solicitando la aprobación de la contratación de la persona propuesta, anexando:
- Aprobación e inicio del proceso de selección emitida por el (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor FOUTH003.
  - Cuadro de evaluación de los participantes del proceso.
  - Currículos vitae de los(as) participantes del proceso.

Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.





PROCEDIMIENTO CONTRATACION DEL TALENTO HUMANO

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: PTUTH003

FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 5 de 5



9.16. El (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor recibe la documentación del proceso de selección ejecutado, aprueba o rechaza el proceso.

9.17. Si el proceso es rechazado se procede a iniciar un nuevo proceso de selección.

Jefe(a) de talento humano.

9.18. Si la contratación es por ley de salarios el (la) Jefe(a) de Talento Humano elabora propuesta de acuerdo de nombramiento y gestiona su aprobación a la Dirección Jurídica.

9.19. Si la contratación es bajo la modalidad de contrato elabora contrato y gestiona la rúbrica a la Dirección Jurídica, anexando los detalles de la plaza, el perfil y otra documentación pertinente.

Técnica(o) de Talento Humano.

9.20. Contacta a candidato seleccionado e informa sobre la contratación.

#### 10. REGISTROS.

FOUTH003 Solicitud de autorización para proceso de selección de personal.

Memorando o Aprobación de presidencia de la contratación.

Cuadro de evaluación del comité evaluador.

Currículo con atestados de la persona seleccionada.

#### 11. ANEXOS.

No aplica.

