**Año: 2015**

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

| **Plaza sometida a concurso.** | **Tipo de concurso.** | **Tipo de contratación.** | **Número de participantes.** | **Nombre de la persona seleccionada.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Encargado(a) de Presupuesto | Interno | Contrato Individual de Trabajo. | 2 | Roxana Beatriz Amaya Linares |
| Técnico(a) Legal II Defensoría Regional | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 8 | Wendy Tatiana Castro CoplandSaúl Balmore López Cantarero |
| Técnico(a) Inspector(a) Defensoría Regional. | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 8 | Ciro Josué Vasquez. |
| Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica | Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 4 | José Emiliano Arevalo |
| Técnico(a) Legal II de Vigilancia de Mercado | Mixto | Contrato Individual de Trabajo | 4 | Ambar Beatriz Rico |
| Analista de Seguridad y Calidad | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 4 | Marvin Mauricio Santos Portillo |
| Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias. | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Gustavo Alberto Alas |
| Coordinador(a) de Desarrollo  | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Jorge Salvador Pocasangre |
| Técnico(a) Auditor(a) | Externo | Contrato Individual de Trabajo | 3 | Manuel Edgardo Benitez |
| Técnico(a) Comunicaciones II | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Danis José Cruz Hernández |
| Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias. | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Melisa Arely García de Nieto |
| Técnico(a) legal II Dirección Jurídica | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 8 | Fatima Beatriz Benitez Pineda |
| Técnico(a) Legal I del Tribunal Sancionador | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Corina Guadalupe Mirón |
| Técnico(a) de desarrollo de sistemas (administrador web) | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 5 | Marco Antonio Andrade Guerrero |
| Motorista | Externo | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Jessica Marcela Palacios Aguilar |
| Coordinador(a) Centro de Solución de Controversias | Mixto | Contrato Individual de Trabajo. | 3 | Sergio Antonio García |

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Encargado(a) de Presupuesto  |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad Financiera Institucional |
| **Objetivo Funcional:** | Coordinar las actividades relacionadas con la formulación del presupuesto de la Defensoría del Consumidor, la administración de los instrumentos de Ejecución Presupuestaria y el Seguimiento y Evaluación de la Ejecución Presupuestaria. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas o carrera afín al área financiera.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos de la ley AFI.
* Manejo del Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).
* Conocimiento sobre leyes tributarias y fiscales.
* Conocimientos básicos de contabilidad gubernamental.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos tres años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa.
* Criterio Analítico.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Manejo de información confidencial.
* Concentración y organización.
* Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
* Autocontrol.
* Habilidad de análisis y solución de problemas.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II Defensoría Regional |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia Defensoría Regional Oriente |
| **Objetivo Funcional:** | Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la representación de denuncias; colaborar en los procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en Ciencias Jurídicas, Psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en Derecho administrativo o manejo de cálculos y base de datos.
* Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa.
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Concentración y organización.
* Capacidad de síntesis.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Uso de equipo informático y de oficina.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Inspector(a) Defensoría Regional. |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia Defensoría Regional Oriente |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato general o vocacional.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.
* Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
* Conocimientos en el manejo de herramientas para la captura de datos en forma digital.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Manejo de información confidencial.
* Manejo de conflictos.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Manejo adecuado del tiempo.
* Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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, así como revisar modelos de contratos, de oficios o con instituciones fiscalizadoras. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en Ciencias Jurídicas, Psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Formación en derecho administrativo, mercantil y procesal.
* Deseable formación en Derecho de Consumo.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Criterio analítico.
* Iniciativa.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Capacidad de síntesis.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Uso de equipo informático y de oficina.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II de Vigilancia de Mercado |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado. |
| **Objetivo Funcional:** | Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la representación de denuncias; colaborar en los procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en Derecho Administrativo.
* Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa.
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Manejo de información confidencial.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Realización de presentaciones.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Analista de Seguridad y Calidad |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado. |
| **Objetivo Funcional:** | Verificar que los procesos de vigilancia en seguridad y calidad de los productos y/o servicios, se realicen de forma ágil y oportuna, fortaleciendo al Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), de acuerdo a la normativa vigente. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario graduado de Ciencias de la Salud, Ciencias Económicas o Ingeniería.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
* Conocimientos de la norma ISO 9001, 17020 y 17025.
* Conocimientos en procedimientos técnicos para verificar contenido neto, etiquetado o inocuidad.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Manejo de información confidencial.
* Capacidad de análisis y síntesis.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Realización de presentaciones.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias. |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección del Centro de Solución de Controversias. |
| **Objetivo Funcional:** | Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la representación de denuncias; colaborar en los procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en ciencias jurídicas, psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en Derecho administrativo o manejo de cálculos y base de datos.
* Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa.
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Concentración y organización.
* Capacidad de síntesis.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Uso de equipo informático y de oficina.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos. |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Sistemas Informáticos. |
| **Objetivo Funcional:** | Promover, desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que permitan la automatización de los procesos relacionados a la labor de la Defensoría del Consumidor y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere poseer título universitario de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
* Administración y desarrollo en Microsoft SQL Server versión 2005 o superior.
* Conocimiento sobre reporting services, crystar reports e ireports.
* Herramientas de programación Visual Studio.Net y Java.
* Seguridad en redes.
* Conocimiento en administración de proyectos.
* Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas.
* Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
* Conocimiento sobre el Modelo de Gestión de Servicios para tecnologías de información basado en ITIL.
* Conocimiento sobre desarrollo en Java para dispositivos móviles.
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Habilidad de supervisión y control.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Razonamiento lógico.
* Manejo de información confidencial.
* Orientación a la mejora continua.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Manejo de conflictos.
* Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Auditor(a) |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Vigilancia de Mercado. |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar, apoyar y dar seguimiento a los procesos de auditoría a proveedores de bienes y/o servicios, realizados en el marco de la LPC y normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional graduado de licenciatura en contaduría pública o carreras afines al área económica y financiera.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio ( power point, Word, excel)
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Capacidad de análisis
* Capacidad para trabajar en equipo
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente
* Habilidad para el análisis y solución de problemas
* Excelente redacción y ortografía.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Comunicaciones II |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Comunicaciones. |
| **Objetivo Funcional:** | Redactar y editar comunicados de prensa, publicaciones en prensa escrita y digital, boletín institucional, mensaje, punteo de prensa, suplementos y memoria de labores u otros documentos de la Defensoría, así como realizar y editar diseños gráficos y audiovisuales de material relacionado con las actividades de la Defensoría del Consumidor. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año de Licenciatura en Comunicaciones, Periodismo o estudios en Cine y Televisión.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimientos en redacción y edición de textos.
* Conocimientos básicos de fotografía.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Iniciativa.
* Creatividad.
* Criterio analítico.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Manejo de información confidencial.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Realización de presentaciones.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Legal I del Tribunal Sancionador |
| **Unidad Organizativa:** | Tribunal Sancionador. |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar proyectos de las resoluciones que suscribe el Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor y la normativa y jurisprudencia aplicable. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Formación en Derecho público y privado.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Criterio analítico.
* Manejo de información confidencial.
* Capacidad de análisis y síntesis.
* Orientación a la mejora continua.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Orientación al logro.
* Autocontrol.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de desarrollo de sistemas (administrador web) |
| **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 Estratégico Institucional. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimiento sobre diseño web con herramientas de última generación.
* Conocimiento sobre CMS Joomla.
* Conocimiento sobre Java.
* Configuración de Servicio de página web.
* Configuración de Servicio de correo electrónico.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
* Herramientas de programación VS.Net y Java.
* Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
* Programación de Base de Datos Microsoft SQL Server.
* Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos un año de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Creatividad
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Capacidad de análisis.
* Razonamiento lógico.
* Concentración y organización.
* Orientación a la mejora continua.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Orientación al logro.
* Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
* Manejo adecuado del tiempo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Motorista |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad Logística. |
| **Objetivo Funcional:** | Trasladar en los vehículos asignados para tal fin, al personal, documentación y/o bienes de la institución. |
| **Competencias Requeridas:** |
| 1. **Educación.**
 | * El puesto requiere estudios de noveno grado.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimiento de la Ley General de Tránsito.
* Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.
* Conocimiento de mantenimiento básico de vehículos.
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Orientación al cliente (interno).
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Discreción.
* Autocontrol.
* Habilidad para conducir vehículo liviano y estar autorizado para ello.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Coordinador(a) Centro de Solución de Controversias |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección del Centro de Solución de Controversias. |
| **Objetivo Funcional:** | Vigilar 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 graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Económicas o Ingeniería.
 |
| 1. **Formación.**
 | * Conocimiento general sobre medios alternos de solución de conflictos.
* Conocimientos básicos de planificación estratégica y operativa.
* Técnica de análisis y solución de problemas en la parte jurídica.
* Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
* Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.
 |
| 1. **Experiencia.**
 | * Se requiere al menos dos años de experiencia.
 |
| 1. **Habilidades.**
 | * Criterio Analítico.
* Habilidad de supervisión y control.
* Poseer buenas relaciones interpersonales.
* Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
* Orientación al cliente (interno y externo).
* Manejo de conflictos.
* Autocontrol.
* Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
* Excelente redacción y sintaxis.
* Realización de presentaciones.
 |

 **Fuente: Dirección Administrativa-Unidad de Talento Humano**