

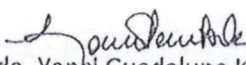



**Defensoría  
del Consumidor**

## CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO

(CÓDIGO: PTUTH003, VERSIÓN: 02)

Aprobado:

  
Licda. Yanet Guadalupe Urbina González  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor






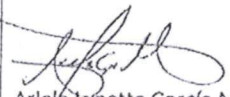


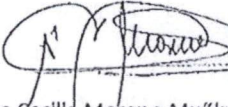
Fecha:

09 Ago 2016

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 6	

<p>Elaboró:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">         Arleá Lynette García Méndez        Jefa de Talento Humano.     </p>	<p>Revisó:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">         Carlos Alberto Pléitez Fuentes        Jefe de Planificación y Calidad     </p> <p style="text-align: center;">         Ana Cecilia Moreno Muñiz        Directora de Administración     </p>
---	---

COPIA NO CONTROLADA

**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 a las actividades de elaboración de solicitud de autorización para proceso de selección de personal, reclutamiento y selección del personal Idóneo para el puesto.  
 Quedan excluidos del presente procedimiento las contrataciones de puestos de personal de confianza.



**4. VIGENCIA.**

"El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor".

**5. REFERENCIAS NORMATIVAS.**

MOFUTH001 Manual de Organización y Funciones.  
 NOUPY003 Norma General para la Elaboración de Documentos Normativos.



	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 2 de 6	

**6. RESPONSABLE.**

El (La) 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.

**Concurso Mixto:** Modalidad de reclutamiento del talento humano para una plaza nueva o vacante, la cual consiste en buscar al(los) candidato(s) dentro y fuera de los empleados 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 idóneos(as) para el puesto nuevo o vacante.

**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 completar la "solicitud de autorización para proceso de selección de personal" (FOUTH003), especificando como mínimo los siguientes elementos:

- a) Título de la Plaza.
- b) Cantidad de plazas
- c) Funciones de la Plaza según perfil de puesto.
- d) Justificación del requerimiento (Cuando aplique).

**8.2.** Se realizarán pruebas técnicas de conocimiento en las contrataciones. Dichas pruebas 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 las pruebas calificadas y los resultados de los participantes. La prueba escrita tendrá una ponderación del 50% y la entrevista un 50%.

COPIA NO CONTROLADA



	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 3 de 6	

- 8.3. Quedan excluidos de realizar las pruebas técnicas: a) Los puestos de confianza establecidos de conformidad en el artículo 4 del Reglamento Interno de Trabajo y b) Los puestos que en razón de la labor que desempeñan sean considerados de confianza a criterio del (la) Presidente(a) de la Defensoría.
- 8.4. El candidato seleccionado debe cumplir con las competencias definidas en el perfil del puesto.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.

**9. PASOS.**

**AUTORIZACIÓN DE PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

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 "Solicitud de Autorización para proceso de selección de personal" (FOUTH003)
- 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 con visto bueno o denegación a la Unidad de Talento humano.

Jefe(a) de Talento Humano.

- 9.4. Si la solicitud es aprobada o denegada el (la) Jefe(a) de Talento Humano comunica el resultado al (la) Director(a) de Administración y al (la) Director(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad solicitante.

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

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

- 9.6. 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.

**RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.**



Jefe(a) de Talento Humano.

Si la solicitud es aprobada:

- 9.7. 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.
- 9.8. 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 período de recepción de solicitudes. De no presentarse candidatos Idóneos internamente comunica al (la) Director(a) de Administración para abrir concurso público.
- 9.9. 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.

COPIA NO CONTROLADA



	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: PTUTH003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 4 de 6	

De no existir candidatos Idóneos al perfil, se coloca el aviso de oferta de empleo en la web institucional o en otro medio que se considere idóneo para su publicación.

9.10 Si La modalidad de búsqueda de candidatos es concurso mixto, el (la) Jefe(a) de Talento Humano divulga el aviso en la institución, consulta la base de datos de la Unidad de Talento Humano, considera currículos propuestos por la unidad solicitante, estableciéndose el período de recepción de solicitudes. De no existir candidatos externos Idóneos al perfil, se coloca el aviso de oferta de empleo en la web institucional o en otro medio que se considere idóneo para su publicación.

9.11. Los casos que estén regulados por leyes específicas se apejarán al procedimiento interno y lo establecido por esa Ley.

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

9.13. Coordina con el comité evaluador las fechas para realizar las entrevistas, y remite al comité evaluador los criterios a evaluar en las entrevistas.

Técnico(a) de Talento Humano.

9.14. Contacta a los(as) candidatos(as) a participar en el proceso de reclutamiento.

9.15. Verifica referencias de los currículos que serán entrevistados.

Comité evaluador.

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

9.17. Cada integrante del comité remite al (la) Jefe(a) de Talento Humano los resultados de los criterios evaluados en la entrevista.

Jefe(a) de Talento Humano.

9.18. 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.

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

#### SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Comité evaluador.

9.20. 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.

9.21. Prepara memorando solicitando la aprobación de la contratación de la persona propuesta, anexando:

- Solicitud de autorización para proceso de selección de personal (FOUTH003) aprobada 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.
- Resultados de pruebas técnicas.



COPIA NO CONTROLADA

	CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: PTUHH003	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 5 de 6	

Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

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

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

Jefe(a) de Talento Humano.

9.24. Si la contratación es por ley de salarios el (la) Jefe(a) de Talento Humano solicita a Dirección Jurídica elabora acuerdo de nombramiento.

9.25. 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.

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

9.27. Escribe a los candidatos que participaron en el proceso de reclutamiento e informa que no fueron seleccionados.

#### 10. REGISTROS.

FOUHH003 Solicitud de autorización para proceso de selección de personal.

Memorando de aprobación de presidencia de la contratación.

Cuadro de evaluación del comité evaluador.

Currículo con atestados de la persona seleccionada.

Pruebas de conocimientos.

#### 11. ANEXOS.

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
01	10/10/2013	• Emisión Inicial
02	07/06/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el apartado 7 "Definiciones y Terminología", se adicionó el término "Concurso mixto".</li> <li>• Se modificó el requisito 8.1 se adicionaron elementos que debe contener la solicitud de autorización para proceso de selección de personal.</li> <li>• El requisito 8.2 se modificó la ponderación de la entrevista y la prueba técnica, así como se adicionó que se realizarán pruebas técnicas a las contrataciones.</li> <li>• El requisito 8.3 se adicionó los puestos de confianza.</li> <li>• Se eliminó el requisito 8.7.</li> <li>• En el apartado 9. "PASOS" se desglosó el procedimiento en tres grandes apartados: selección del proceso de reclutamiento y selección de personal, reclutamiento de talento humano, selección de talento humano.</li> <li>• Se modificó el paso 9.1</li> <li>• Se modificó paso 9.3</li> <li>• Se adicionó paso 9.4</li> <li>• Se modificó el paso 9.9 adicionando otro medio idóneo para la publicación de una plaza.</li> <li>• Se adicionó el paso 9.10.</li> <li>• Se adicionó paso 9.13</li> <li>• Se adicionó paso 9.14 y 9.15</li> <li>• Se adicionó paso 9.17</li> <li>• Se adicionó paso 9.27.</li> <li>• En el apartado de registros se adicionó las pruebas de conocimientos.</li> </ul>

COPIA NO CONTROLADA

