

COPIA NO CONTROLADA



**Defensoría
del Consumidor**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPIA

COPIA NO CONTROLADA

Aprobado:

Licda. Yanci Guadalupe Urbina Gonzalez

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



Fecha: 26 Nov 2013

ÍNDICE

1	BASE LEGAL.....	4
2	VIGENCIA.....	4
3	OBJETIVOS.....	4
3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4	JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL.....	4
5	ALCANCE.....	4
6	CODIFICACIÓN DE PERFILES DE PUESTO.....	5
7	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.....	10
8	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PRESIDENCIA, TRIBUNAL SANCIONADOR Y UNIDADES STAFF.....	11
9	PERFILES DE PUESTO PRESIDENCIA.....	12
10	PERFILES DE PUESTO TRIBUNAL SANCIONADOR.....	20
10.1.	PRESIDENCIA.....	20
10.2.	SECRETARÍA.....	24
10.3.	COORDINACIÓN JURÍDICA.....	30
11	PERFIL DE PUESTO ASESORÍA.....	34
12	PERFILES DE PUESTO AUDITORÍA INTERNA.....	36
13	PERFILES DE PUESTO UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI).....	40
14	PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA.....	54
15	PERFIL DE PUESTO UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN.....	63
16	PERFIL DE PUESTO UNIDAD AMBIENTAL.....	65
17	PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD.....	67
18	PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.....	74
19	PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE COMUNICACIONES.....	80
20	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO.....	89
21	PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO.....	90
21.1.	DIRECCIÓN.....	90
21.2.	UNIDAD DE INSPECCIÓN.....	99
21.3.	GERENCIA DE ESTUDIOS.....	110
21.4.	UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD.....	116
22	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO.....	125
23	PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO.....	126
23.1.	DIRECCIÓN.....	126
23.2.	UNIDAD DE DEFENSORÍA MÓVIL.....	131
23.3.	UNIDAD DE EDUCACIÓN EN CONSUMO.....	135
23.4.	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	139
24	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.....	143
25	PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN JURÍDICA.....	

25.1. DIRECCIÓN.....	144
25.2. GERENCIA DE PROCURACIÓN.....	151
26 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.....	155
27 PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.....	156
27.1. DIRECCIÓN.....	156
27.2. UNIDAD DE TALENTO HUMANO.....	159
27.3. GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	164
27.4. UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI).....	175
27.5. UNIDAD DE LOGÍSTICA.....	180
28 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (CSC).....	200
29 PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	201
29.1. DIRECCIÓN.....	201
29.2. GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS.....	217
30 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN.....	221
31 PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN.....	222
31.1. DIRECCIÓN.....	222
31.2. GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL.....	231
31.3. GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA (GAD).....	255
31.4. GERENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	261
32 PARTICIPANTES.....	265

COPIA NO CONTROLADA

1. BASE LEGAL

Ley de Protección al Consumidor Art. 65.

Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, artículo 13 y 20.

2. VIGENCIA

El presente documento entra en vigencia una vez sea firmado por la Presidenta de la Defensoría del Consumidor. Este documento sustituye al Manual de Organización y Funciones aprobado en enero 2011.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional de la Defensoría del Consumidor; las relaciones jerárquicas, responsabilidades y canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa institucional.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la estructura orgánica de la Defensoría que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar las funciones de las diferentes unidades organizativas para delimitar su esfera de control.
- Detallar las responsabilidades y competencias necesarias para los servidores(as) públicos que forman parte de la Defensoría del Consumidor y apoyan la funcionalidad de la misma.

4. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones es una herramienta necesaria dentro de toda Empresa o Institución. Ayuda a definir los diferentes niveles de autoridad y responsabilidades asignadas a cada empleado(a), con la finalidad de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes operativos y objetivos formulados para la institución.

Esta herramienta de trabajo se enmarca en un proceso de desarrollo organizacional de la Defensoría del Consumidor, orientado a cumplir los siguientes propósitos:

- Permitir que los directivos, gerencia y mandos intermedios puedan administrar y supervisar el cumplimiento de las labores asignadas a cada área de la Institución.
- Brindar una herramienta de apoyo para el control de las jefaturas de las distintas unidades sobre las responsabilidades de sus colaboradores, desarrollando evaluaciones del rendimiento que beneficie la asignación o reasignación de funciones de acuerdo a la reestructuración operativa de la Institución.
- Definir obligaciones y delimitar responsabilidades de los(as) Directores(as), Gerentes y Jefes(as) para que conozca lo que se espera de su área.

5. ALCANCE

El presente manual aplica a todas las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.

6. CODIFICACIÓN DE PERFILES DE PUESTO

PRESIDENCIA DE LA DEFENSORÍA	
PPUTH001	Asistente a la Presidencia
PPUTH002	Secretario(a) de la Presidencia
PPUTH003	Motorista de la Presidencia
PPUTH004	Ordenanza de la Presidencia
TRIBUNAL SANCIONADOR	
PRESIDENCIA	
PPUTH005	Administrador(a) Jurídico(a)
PPUTH006	Asistente Técnico(a) del Tribunal Sancionador
SECRETARÍA	
PPUTH007	Secretario(a) del Tribunal Sancionador
PPUTH008	Técnico(a) Legal II de la Secretaría del Tribunal Sancionador
PPUTH009	Notificador (a) del Tribunal Sancionador
COORDINACIÓN JURÍDICA	
PPUTH010	Coordinador (a) Jurídico (a) del Tribunal Sancionador
PPUTH011	Técnico (a) Legal I de la Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador
ASESORÍA	
PPUTH012	Asesor(a) de Presidencia
AUDITORÍA INTERNA	
PPUTH013	Jefe(a) de Auditoría Interna
PPUTH014	Auxiliar de Auditoría Interna
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	
PPUTH015	Jefe (a) de Unidad Financiera Institucional
PPUTH016	Tesorero(a) Institucional
PPUTH017	Auxiliar de Tesorería (Bienes y Servicios)
PPUTH018	Auxiliar de Tesorería (Fondo Circulante)
PPUTH019	Contador(a) Institucional
PPUTH020	Encargado(a) de Presupuesto
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	
PPUTH021	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
PPUTH022	Secretario(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
PPUTH023	Técnico (a) legal II de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
PPUTH024	Técnico(a) en archivo
UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN	
PPUTH025	Jefe (a) de la Unidad de Equidad e Inclusión

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

UNIDAD AMBIENTAL	
PPUTH026	Jefe (a) de Unidad Ambiental
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	
PPUTH027	Jefe (a) de Planificación y Calidad
PPUTH028	Analista de Planificación y Calidad
PPUTH029	Técnico(a) de Gestión de la Calidad
UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
PPUTH030	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales
PPUTH031	Técnico (a) en Proyectos
PPUTH032	Técnico(a) en Relaciones Institucionales
UNIDAD DE COMUNICACIONES	
PPUTH033	Jefe (a) de Comunicaciones
PPUTH034	Asistente Administrativo de Comunicaciones
PPUTH035	Técnico(a) de Comunicaciones I
PPUTH036	Técnico(a) de Comunicaciones II
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	
DIRECCIÓN	
PPUTH037	Director(a) de Vigilancia de Mercado
PPUTH038	Auxiliar Administrativo de Vigilancia de Mercado
PPUTH039	Motorista de Vigilancia de Mercado
PPUTH040	Coordinador (a) de Auditorias
UNIDAD DE INSPECCIÓN	
PPUTH041	Jefe (a) de Inspecciones
PPUTH042	Técnico(a) legal II de Vigilancia de Mercado
PPUTH043	Coordinador (a) de Inspecciones
PPUTH044	Técnico(a) Supervisor
PPUTH045	Técnico (a) Inspector
GERENCIA DE ESTUDIOS	
PPUTH046	Gerente (a) de Estudios
PPUTH047	Coordinador(a) de Estudios
PPUTH048	Técnico (a) de Estudios
UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD	
PPUTH049	Jefe(a) de Seguridad y Calidad
PPUTH050	Analista de Seguridad y Calidad
PPUTH051	Supervisor(a) de Seguridad y Calidad
PPUTH052	Técnico(a) de Seguridad y Calidad

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	
DIRECCIÓN	
PPUTH053	Director(a) de Ciudadanía y Consumo
PPUTH054	Auxiliar Administrativo de Ciudadanía y Consumo
UNIDAD DE DEFENSORÍA MÓVIL	
PPUTH055	Jefe(a) Defensoría Móvil
PPUTH056	Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Móvil)
UNIDAD DE EDUCACIÓN EN CONSUMO	
PPUTH057	Jefe(a) de Educación en Consumo
PPUTH058	Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Educación en Consumo)
UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
PPUTH059	Jefe(a) de Participación Ciudadana
PPUTH060	Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Participación Ciudadana)
DIRECCIÓN JURÍDICA	
PPUTH061	Director(a) Jurídico(a)
PPUTH062	Auxiliar Administrativo de la Dirección Jurídica
PPUTH063	Técnico (a) Legal II de la Dirección Jurídica
GERENCIA DE PROCURACIÓN	
PPUTH064	Gerente (a) de Procuración
PPUTH065	Técnico (a) Legal I de Procuración
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	
PPUTH066	Director(a) de Administración
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	
PPUTH067	Jefe(a) de Talento Humano
PPUTH068	Técnico(a) de Talento Humano
GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	
PPUTH069	Gerente(a) de Sistemas Informáticos
PPUTH070	Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos
PPUTH071	Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica
PPUTH072	Técnico(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos
PPUTH073	Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	
PPUTH074	Jefe (a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
PPUTH075	Técnico(a) UACI

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

UNIDAD DE LOGÍSTICA

PPUTH076	Jefe(a) de Logística
PPUTH077	Auxiliar de Logística (Activo Fijo)
PPUTH078	Auxiliar de Logística (Almacén)
PPUTH079	Auxiliar de Logística (Transporte)
PPUTH080	Auxiliar de Logística (Mantenimiento)
PPUTH081	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Logística
PPUTH082	Motorista
PPUTH083	Ordenanza
PPUTH084	Mensajero (a)
PPUTH085	Anfitrión(a) de la Unidad de Logística

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

PPUTH086	Director(a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH087	Secretario(a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH088	Coordinador (a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH089	Anfitrión (a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH090	Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH091	Auxiliar Administrativo del Centro de Solución de Controversias
PPUTH092	Técnico (a) legal II del Centro de Solución de Controversias
PPUTH093	Técnico (a) Analista Conciliador del Centro de Solución de Controversias

GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS

PPUTH094	Gerente (a) del Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros
PPUTH095	Técnico (a) legal II de la Gerencia del Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros

DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

DIRECCIÓN

PPUTH096	Director(a) de Descentralización
PPUTH097	Secretario(a) de la Dirección de Descentralización
PPUTH098	Técnico(a) Legal II de la Dirección de Descentralización
PPUTH099	Asistente Técnico(a) de la Dirección de Descentralización

COPIA NO CONTROLADA

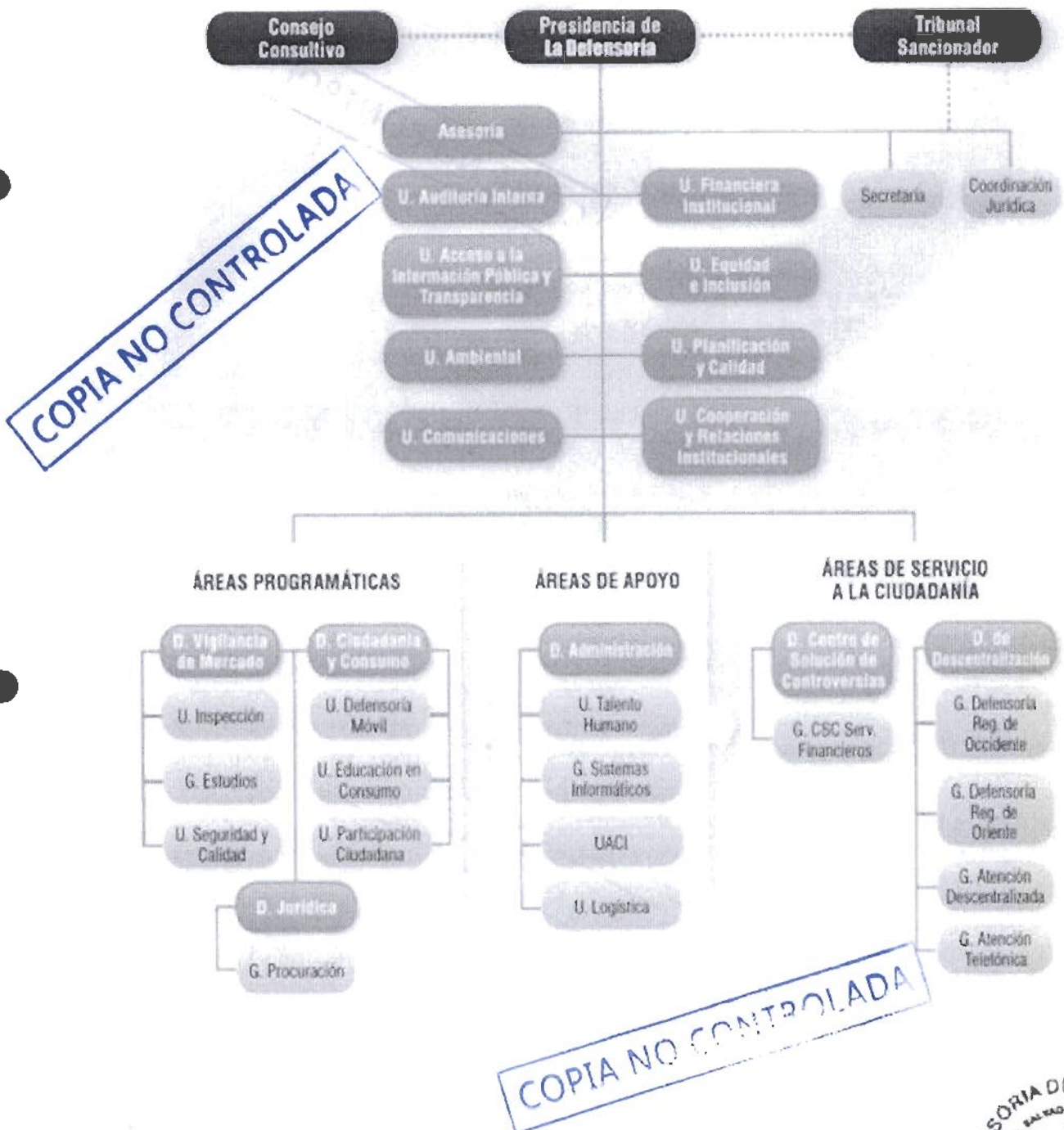
COPIA NO CONTROLADA

GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL	
PPUTH100	Gerente(a) Defensoría Regional
PPUTH101	Asistente Técnico(a) de Defensoría Regional
PPUTH102	Auxiliar Administrativo de Defensoría Regional
PPUTH103	Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
PPUTH104	Anfitrión(a) de Defensoría Regional
PPUTH105	Técnico(a) Legal II de Defensoría Regional
PPUTH106	Notificador(a) de Defensoría Regional
PPUTH107	Coordinador (a) de Ciudadanía y Consumo
PPUTH108	Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional)
PPUTH109	Coordinador (a) de Vigilancia de Mercado
PPUTH110	Técnico (a) Inspector (Defensoría Regional)
PPUTH111	Motorista de defensoría regional
GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA	
PPUTH112	Gerente (a) de Atención Descentralizada
PPUTH113	Técnico (a) legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada
PPUTH114	Notificador (a) de la Gerencia de Atención Descentralizada
GERENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	
PPUTH115	Gerente (a) de Atención Telefónica
PPUTH116	Técnico (a) Legal II de la Gerencia de Atención Telefónica

Nota:

Todo lo relacionado a las funciones de las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor se encuentra detallado en el Reglamento Interno.

7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR





**Defensoría
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

**PRESIDENCIA, TRIBUNAL
SANCIONADOR Y UNIDADES
STAFF**

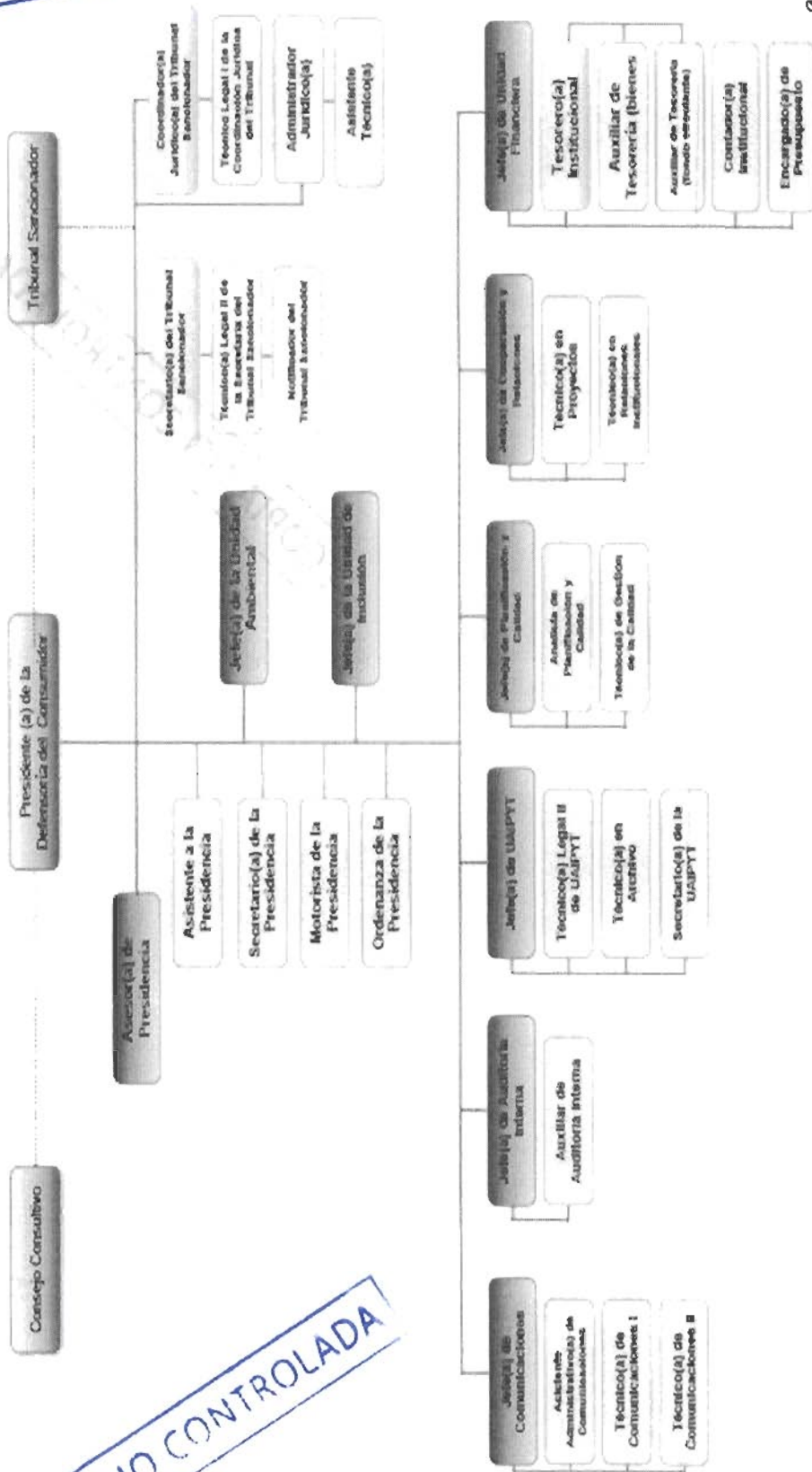
COPIA NO CONTROLADA



8. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PRESIDENCIA, TRIBUNAL SANCIONADOR Y UNIDADES STAFF

COPIA NO CONTROLADA

Estructura Organizativa de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, Tribunal Sancionador y Unidades Staff



9. PERFILES DE PUESTO PRESIDENCIA

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE A LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPUTH001

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Presidencia
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar apoyo al (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor en todas las actividades relacionadas a la coordinación y dirección de la institución así como la relación con otras entidades relacionadas al quehacer institucional.

3. RESPONSABILIDADES

- Gestionar información relacionada a asignaciones realizadas por el (la) Presidente(a) de la Defensoría en atención a los planes de trabajo institucional.
- Elaborar notas y memorandos de acuerdo a requerimientos del (la) Presidente(a) de la Defensoría.
- Recibir y revisar documentos remitidos para firma del (la) Presidente(a) de la Defensoría a requerimiento de las diferentes áreas de la institución.
- Administrar la agenda de trabajo del (la) Presidente(a) de la Defensoría, de acuerdo a lineamientos de la presidencia.
- Organizar y actualizar el archivo de documentos de la Presidencia de la Defensoría, según políticas de la institución.
- Asignar las tareas a las diferentes áreas por medio del SIACCO, en atención a correspondencia y solicitudes de la Presidencia.
- Elaborar informes al (la) Presidente(a) sobre los avances de las solicitudes realizadas a las diferentes áreas en atención a las asignaciones realizadas por medio del SIACCO.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año de universidad en Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas o áreas afines.

Formación:

- Conocimientos en procesos administrativos.
- 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.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales
- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPUH002

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Presidencia
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata.

3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los archivos, según lineamientos de la jefatura inmediata.
- Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida.
- Llevar controles internos de documentación.
- Sacar fotocopias de documentos.
- Elaborar requisiciones de transporte.
- Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata.
- Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- Velar que se cumplan los procedimientos internos.
- Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- Atender y responder llamadas oportunamente.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.

Formación:

- Conocimientos en procesos administrativos.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales
- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Discreción.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPUH003

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Presidencia
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Trasladar en los vehículos asignados para tal fin, al personal, documentación y/o bienes de la institución.

3. RESPONSABILIDADES

- Tratar con cortesía a los pasajeros.
- Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
- Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado.
- Realizar y presentar bitácora de servicios de transporte proporcionado, kilometraje y consumo de combustible.
- Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.
- Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.
- Efectuar cambio de llanta si fuere necesario.
- Efectuar reparaciones menores al vehículo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere estudios de noveno grado.

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.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Orientación al cliente (interno y externo).
- Poseer buenas relaciones interpersonales.

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para conducir vehículo liviano y estar autorizado para ello.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.
- El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso máximo de 40 libras de peso. Regular incomodidad.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ORDENANZA DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPUTH004

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Presidencia
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar limpieza y proporcionar apoyo a actividades logísticas en los diferentes departamentos.

3. RESPONSABILIDADES

- Realizar la limpieza de las áreas que le sean asignadas.
- Trasladar correspondencia interna y externa.
- Atender a visitas y personal que asista a reuniones.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere al menos estudios de sexto grado.

Formación:

- Formación en Atención al Cliente.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos seis meses de experiencia.

Habilidades:

- Orientación al cliente (interno y externo).
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Discreción.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- El trabajo requiere una reiterada actividad física. Ocasionalmente hay algún esfuerzo para el levantamiento de pesos mayores a 40 libras.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

10. PERFILES DE PUESTO TRIBUNAL SANCIONADOR

10.1 PRESIDENCIA

NOMBRE DEL PUESTO: ADMINISTRADOR(A) JURÍDICO(A)

CÓDIGO: PPUH005

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador
Reporta a: Tribunal Sancionador
Supervisa a: Asistente Técnico(a) del Tribunal Sancionador

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Colaborar con las actividades administrativas del Tribunal Sancionador.

3. RESPONSABILIDADES

- Recibir y registrar expedientes para ser revisados y aprobados por los miembros del Tribunal Sancionador.
- Verificar la recepción de escritos y anexos que se presenten al Tribunal Sancionador; controlar el proceso de expedientes.
- Elaborar estadísticas internas del Tribunal Sancionador, así como llevar a cabo los informes que se le soliciten y el Plan Operativo relativo al Tribunal.
- Colaborar en el control de expedientes tanto en forma física como en el sistema de informática.
- Verificar la aplicación de los criterios definidos por el Tribunal Sancionador.
- Apoyar en todas las actividades requeridas por los miembros del Tribunal Sancionador.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Jurídicas o Ciencias Económicas.

Formación:

- Formación en Derecho administrativo.
- Conocimiento empírico o científico en administración de tribunales.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Creatividad.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Orientación al logro.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE TÉCNICO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPUH006

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador
Reporta a: Administrador(a) Jurídico(a)
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Apoyar las labores operativas del Tribunal Sancionador en la recepción y anexos de escritos a expedientes, en el control y en notificaciones.

3. RESPONSABILIDADES

- Atención a consumidores(as) y proveedores o sus representantes.
- Colaborar en la recepción de escritos y anexos que se presenten al Tribunal Sancionador.
- Apoyar la elaboración de estadísticas internas del Tribunal Sancionador, así como en la elaboración de informes y el Plan Operativo del Tribunal.
- Colaborar en el control de expedientes tanto en forma física como en el sistema de informática.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Apoyar el proceso de notificación por la vía de fax o correo electrónico y en otras actividades requeridas por la administradora jurídica.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.

Formación:

- Conocimientos de procesos administrativos.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

COPIA NO CONTROLADA

10.2 SECRETARÍA

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPUTH007

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador
Reporta a: Tribunal Sancionador
Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Secretaría del Tribunal Sancionador

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Autorizar las resoluciones del Tribunal Sancionador, recibir documentos, practicar actos de comunicación, hacer los actos de comunicación y citas que se ordenen y tendrá bajo su responsabilidad los expedientes y archivos, según el artículo 82 de la Ley de Protección al Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos formales en los casos presentados al Tribunal Sancionador.
- Incorporar documentación recibida durante el proceso de tramitación de casos en el Tribunal Sancionador.
- Autorizar las resoluciones suscritas por los miembros del Tribunal Sancionador.
- Recibir legalmente escritos y trasladarlos a la administración jurídica para ser agregados a los expedientes.
- Atender a consumidores(as) y proveedores, en forma personal, por teléfono o cualquier medio electrónico.
- Informar diariamente al Tribunal Sancionador, sobre las consultas y visitas realizadas por los intervinientes.
- Contestar solicitudes internas en el mismo día en que se hagan, con copia a la Presidencia del Tribunal Sancionador.
- Llevar un libro de control de consultas de expedientes.
- Revisar la calidad y legalidad de las notificaciones, especialmente fechas, horas, nombres, denominaciones sociales, contenido de resoluciones, para determinar su correspondencia con el caso, de lo contrario, devolver las resoluciones para su corrección.
- Informar al Tribunal Sancionador cualquier situación compleja, urgente o de manejo que deba ser abordado con la prontitud del caso.
- Gestionar y dar respuesta a informes de impugnaciones de actuaciones del Tribunal Sancionador ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.
- Llevar registro de actas de las reuniones ejecutivas internas del Tribunal Sancionador.
- Llevar un control diario de los escritos presentados por los(as) consumidores(as) y proveedores y reportarlo al Tribunal Sancionador.
- Atender consultas y visitas de proveedores y consumidores(as), reportándolas diariamente al Tribunal Sancionador.
- Asistir a las reuniones ejecutivas y otras que atañan a su puesto.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientada y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

- Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Evaluar las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a su unidad organizativa no alcance los resultados planificados.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas, autorizado(a) como Abogado(a) de la República.

Formación:

- Formación en Derecho Público.
- Conocimientos en planificación y control.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidad de supervisión y control.
- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos
- Liderazgo.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Manejo adecuado del tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPUH008

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador
Reporta a: Secretario(a) del Tribunal Sancionador
Supervisa a: Notificador(a) del Tribunal Sancionador

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Colaborar en el proceso de notificación y resguardo de los casos presentados al Tribunal Sancionador.

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar el proceso de notificación de resoluciones pronunciadas por el Tribunal Sancionador.
- Generar esquelas y actas de notificación, sellarlas y fotocopiar resoluciones y documentos anexos.
- Ordenar la distribución geográfica y programar salidas de los notificadores.
- Reportar al Tribunal Sancionador cualquier anomalía detectada.
- Examinar el cumplimiento de las formalidades y la legalidad del proceso de notificación según la normativa aplicable.
- Coordinar la asignación y distribución de las notificaciones, verificar su entrega y debida recepción por parte de los notificados.
- Revisar actas de notificación.
- Informar al Tribunal Sancionador cualquier situación compleja, urgente o de manejo que deba ser abordado con la prontitud del caso.
- Asegurar que los expedientes están conformados de acuerdo con la normativa vigente.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Controlar la distribución, ubicación y préstamo de expedientes durante el proceso de notificación, así como los que se encuentren en archivo.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

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.