

- Proveer la información requerida de la ejecución presupuestaria a los subsistemas del SAFI.
- Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda en materia de su competencia.
- 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:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas o carrera afín al área financiera.

Formación:

- Manejo del Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).
- Conocimiento en Contabilidad Gubernamental.
- Conocimiento sobre leyes tributarias y fiscales.
- 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:

- Iniciativa.
- Criterio Analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad de redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Análisis y solución de problemas.

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: ENCARGADO DE PRESUPUESTO

CÓDIGO: PPUH020

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional
Reporta a: Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional
Supervisa a: No aplica

2. 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.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar el proyecto de Presupuesto de la Defensoría del Consumidor, tomando en cuenta las diferentes acciones establecidas en el Art. 44 del Reglamento de la Ley AFI y la normativa legal y técnica establecida para el proceso de formulación presupuestaria y someterla a validación del jefe UFI.
- Elaborar la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP), tomando en cuenta el plan de trabajo, programa anual de compras, calendarización de pagos de obras y someterla a validación del (la) jefe(a) UFI.
- Hacer los ajustes al presupuesto y trabajar en coordinación con la jefatura de la Unidad Financiera Institucional (UFI) para mantener la vinculación con el plan anual de trabajo, en base a los techos presupuestarios aprobados.
- Efectuar el seguimiento y evaluación de los resultados de la ejecución presupuestaria institucional.
- Elaborar en forma oportuna, las modificaciones presupuestarias que resulte necesarias durante el proceso de ejecución de presupuesto y someterla a validación del (la) jefe(a) UFI.
- Elaborar pro formas de Decretos Legislativos y justificaciones del caso, cuando la modificación presupuestaria requiera autorización Legislativa.
- Emitir a solicitud de los Unidades Administradores de Contratos certificación de disponibilidad presupuestaria, previo al inicio de los procesos de adquisiciones y contrataciones
- Elaborar los compromisos presupuestarios, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales y técnicas vigentes, así como el seguimiento a los mismos y en los casos que aplique hacer las modificaciones correspondientes.
- Registrar información relacionada con el Proyecto de Presupuesto Institucional, Programación de la Ejecución Presupuestaria y Modificaciones Presupuestarias, en la aplicación Informática SAFI.
- Mantener un archivo ordenado cronológicamente de la documentación correspondiente a los registros de modificaciones presupuestarias y compromisos presupuestarios efectuados.
- Generar información presupuestaria, para su respectivo análisis y toma de decisiones.
- Enviar a Tesorería y a Contabilidad la documentación que corresponda, generada de los compromisos registrados.
- Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda en materia de su competencia.
- Elaborar las conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas bancarias de los Fondos Circulantes de Montos Fijos de la oficina central y regionales de oriente y occidente de la Defensoría del Consumidor.
- 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:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas o carrera afín al área financiera.

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.

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

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.

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

COPIA NO CONTROLADA

14. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

CÓDIGO: PPUH021

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: Secretario(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Técnico(a) Legal II de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Técnico(a) en Archivo

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Estructurar, desarrollar y dirigir la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, como la entidad diseñada para cumplir y hacer cumplir la Ley de Acceso a la Información Pública, promoviendo la transparencia y ética al interior de la Institución y en el servicio prestado a las consumidoras y los consumidores.

3. RESPONSABILIDADES

- Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las(os) responsables la actualicen periódicamente.
- Recibir y dar trámite a las solicitudes referentes a datos personales a solicitud del titular y de acceso a la información.
- Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes y, en su caso, orientarlos sobre las dependencias o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- Realizar los trámites internos necesarios para localización y entrega de la información solicitada y notificar a los particulares.
- Instruir a los (las) servidores(as) de la Defensoría que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.
- Garantizar y agilizar el flujo de información entre la Defensoría del Consumidor y los particulares.
- Realizar las notificaciones correspondientes.
- Resolver sobre las solicitudes de información que se le sometan.
- Coordinar y supervisar las acciones de la Defensoría con el objeto de proporcionar la información prevista en esta ley.
- Establecer los procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- Elaborar un programa para facilitar la obtención de información de la Defensoría, el cual deberá ser actualizado periódicamente.
- Elaborar y mantener actualizado el índice de la información clasificada como reservada.
- Elaborar y enviar al Instituto de Acceso a la Información Pública, de conformidad con los lineamientos que éste emita, los datos necesarios para la elaboración del informe anual a que se refiere el artículo 60 de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Velar por la implementación y el cumplimiento de la política de transparencia al interior de la Institución.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la Unidad.

- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- De preferencia con estudios universitarios en Relaciones Públicas, Comunicaciones, Mercadeo u otras carreras afines.

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos de normativa técnica legal del sector gubernamental.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Criterio Analítico.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

Requisitos particulares del puesto:

La Ley de Acceso a la Información Pública, en el artículo 49 establece los siguientes requisitos legales para aplicar al puesto de Oficial de Información.

- Ser salvadoreño, de reconocida honorabilidad, con experiencia en la Administración Pública, e idoneidad para el puesto.
- De preferencia con título universitario.

- No haber sido condenado por la comisión de algún delito o sancionado por infringir la Ley de Ética Gubernamental en los cinco años anteriores al ejercicio del puesto.
- Estar solvente de responsabilidades administrativas en la Corte de Cuentas de la República, la Procuraduría General de la República y la Hacienda Pública. En caso de profesiones regladas, no haber sido sancionado por el organismo de vigilancia de la profesión en los últimos cinco años.
- Tener cuando menos veintiún años de edad el día de su designación.

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 trabajo sentado.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA **CÓDIGO: PPUH022**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la Unidad a la que pertenece.

3. RESPONSABILIDADES

- Apoyar en la organización de los archivos institucionales que se coordinan en la Unidad a la que pertenece.
- Llevar controles internos de documentación.
- Sacar fotocopias de documentos.
- 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:

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

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

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

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA
CÓDIGO: PPUH023

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. 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.

3. RESPONSABILIDADES

- Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as) y normativas aplicables a la gestión de transparencia.
- Administrar los procesos de denuncias/quejas con base al manual de procedimientos pertinente.
- Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de gestión de transparencia presentadas por los (as) consumidores(a).
- Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- Completar la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
- Llevar control de las atenciones realizadas.
- Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- 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:

COPIA NO CONTROLADA

- 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.

Formación:

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

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa
- Criterio Analítico.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Habilidad para la solución de problemas.

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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) EN ARCHIVO

CÓDIGO: PPUH024

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

COPIA NO CONTROLADA

Organizar, catalogar, conservar y administrar los documentos institucionales de uso público; además, elaborar y poner a disposición del público la guía de organización del archivo y el sistema de clasificación y catalogación institucional.

3. RESPONSABILIDADES

- Encargado(a) de la organización, catalogación, conservación y administración de los documentos de la institución; además, elaborará y pondrá a disposición del público una guía de la organización del archivo y de los sistemas de clasificación y catalogación.
- Solicitar y recibir información institucional de las áreas organizativas que la producen.
- Recopilar, clasificar, registrar e indexar la documentación institucional.
- Elaborar y actualizar la base de datos de documentación institucional.
- Velar por el control de calidad de la información registrada en la base de datos institucional.
- Archivar la documentación producida por las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.
- Realizar la digitalización de la información de uso público, o a requerimiento para la atención de las demandas ciudadanas.
- Coordinar y realizar actividades para la conservación de la documentación archivada y/o de los medios que la contienen.
- Apoyar la elaboración y difusión de estándares de atención a solicitudes de información de la ciudadanía.
- Velar por el funcionamiento de un sistema que facilite la obtención de la información institucional de uso público.
- Proponer, coordinar y ejecutar acciones para la organización del archivo institucional.
- Diseñar, y elaborar la guía de organización del archivo y del sistema de clasificación y catalogación institucional.
- Realizar el mantenimiento y actualización de la sección de transparencia en el sitio web institucional.
- Atender a usuarios(as) internos y externos que soliciten información institucional de uso público.
- Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Llevar registros elaborar y presentar informes sobre el uso de la documentación y sobre el avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

- Profesional universitario graduado en ciencias sociales con especialidad en Archivo, Bibliotecología o Historia.

Formación:

- Conocimiento en los mecanismos para la conservación y mantenimiento de la información en materia de archivología.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Criterio Analítico.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para la solución de problemas.

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.
- Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

15. PERFIL DE PUESTO UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN

CÓDIGO: PPUTH025

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y promover actividades que fomenten la equidad e inclusión al interior de la Institución y en el servicio prestado a los(as) consumidores(as), según la Política de Equidad y la Ley de Equiparación de Oportunidades.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar informes periódicos sobre avances y logros en materia de su competencia.
- Promover el conocimiento de la Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y el conocimiento de equidad de género en la institución.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su unidad organizativa
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Relaciones Públicas, Psicología, Trabajo Social u otras carreras afines a género, igualdad, discapacidad.

Formación:

- Conocimientos sobre igualdad y equidad de género.
- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos de normativa técnica legal del sector gubernamental.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Iniciativa.
- Criterio Analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.

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

16. PERFIL DE PUESTO UNIDAD AMBIENTAL

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE UNIDAD AMBIENTAL

CÓDIGO: PPUH026

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, proyectos y acciones ambientales al interior de la Institución, de acuerdo a lo establecido por el Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente y a lineamientos institucionales.

3. RESPONSABILIDADES

- Promover las políticas, planes, proyectos y acciones ambientales en la institución.
- Apoyar la elaboración de informes de rendición de cuentas presupuestarias y de gestión.
- Elaborar informes sobre avances y logros en materia de su competencia.
- Establecer los mecanismos de coordinación con otras entidades gubernamentales y privadas sobre gestión ambiental.
- Elaborar y actualizar los procedimientos para generar, sistematizar, registrar y suministrar información sobre gestión ambiental.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su unidad organizativa
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura o Ingeniería en Ciencias Ambientales.

Formación:

- Conocimientos técnicos en gestión y legislación ambiental.
- Conocimiento en metodologías participativas.
- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimiento de técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

17. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PPUH027

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Planificación y Calidad
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: Analista de Planificación y Calidad
Técnico(a) de Gestión de la Calidad

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa así como asegurar el funcionamiento del sistema de gestión la calidad de la organización, promoviendo la mejora continua de los procesos y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría.

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar el diseño del Plan Estratégico y operativo de la institución según la normativa vigente.
- Diseñar y socializar los lineamientos para el seguimiento y evaluación de planes operativos institucionales.
- Coordinar proceso de seguimiento de planes operativos.
- Coordinar proceso de evaluación de cumplimiento de metas institucionales.
- Establecer e informar oportunamente los avances institucionales en la ejecución de la planificación estratégica y operativa.
- Gestionar reprogramaciones de los planes operativos de las unidades organizativas.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su persona y su unidad organizativa.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- Revisar y actualizar los documentos normativos cuando sea necesario y someterlo a aprobación.
- Asegurar que los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, y que las mismas se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar la identificación y el control de distribución de los documentos externos, que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad.
- Prevenir el uso de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente en caso que se requiera mantenerlos por razones técnicas, estratégicas u operativas.
- Incorporar y controlar los documentos externos impresos y electrónicos, necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

- Registrar las revisiones de los documentos actualizados en la lista maestra de cada compendio o manual.
- Distribuir las actualizaciones de los documentos externos impresos y electrónicos a los responsables del uso de los mismos.
- Asesorar, revisar y codificar los documentos normativos elaborados por las diferentes unidades organizativas.
- 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.
- Gestionar acciones preventivas en los procesos inherentes a su unidad organizativa, para que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- Desarrollar, actualizar y mantener disponible la documentación requerida para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad.
- Mantener el control de los documentos normativos de acuerdo en lo establecido en las normas y procedimientos del sistema de gestión de la calidad en la Defensoría del Consumidor.
- Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios en los procesos de su unidad organizativa, para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.
- Definir los criterios de la auditoría de calidad, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.
- Establecer los criterios mínimos para calificar a los auditores del sistema de gestión de la calidad.
- 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 Ciencias económicas o Ingeniería.

Formación:

- Formación en sistemas de Gestión de la calidad, normas ISO, principalmente familia 9000 y 17000.
- Planificación estratégica y operativa.
- Técnica de análisis y solución de problemas.
- Normalización de empresas.
- Técnicas estadísticas.
- Auditoría de la calidad.
- Indicadores de gestión.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Iniciativa.
- Criterio Analítico.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis

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: ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PPUH028

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Planificación y Calidad
Reporta a: Jefe(a) de Planificación y Calidad
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos estratégicos para el fortalecimiento institucional, en lo relativo a la planificación, seguimiento, evaluación y gestión de la calidad.

3. RESPONSABILIDADES

- Colaborar en el diseño de los lineamientos para la planeación estratégica y operativa.
- Apoyar a las diferentes direcciones y unidades en elaboración del Plan Estratégico y operativo de la Organización.
- Elaborar y socializar los lineamientos, procedimientos e instrumentos para el seguimiento estratégico y operativo de los planes institucionales.
- Realizar seguimiento a las metas operativas de todas las áreas organizacionales según planes estratégicos y operativos aprobados.
- Elaborar informes sobre la ejecución de la planificación estratégica y operativa.
- Dar seguimiento al cumplimiento de instrucciones de Presidencia giradas a las unidades organizativas, para el logro de los compromisos institucionales.
- 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.
- 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 Licenciatura en Ciencias económicas o Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos de las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Conocimientos sobre herramientas para los procesos de planificación y seguimiento.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Criterio Analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.

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: TÉCNICO(A) DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PPUTH029

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Planificación y Calidad
Reporta a: Jefe(a) de Planificación y Calidad
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Aplicar los instrumentos y mecanismos de medición, analizar resultados de las mediciones y proponer acciones de mejora continua para que la prestación de servicios de la Institución mantenga su eficacia a partir del sistema de gestión de calidad implantado.

3. RESPONSABILIDADES

- Ejecutar los procesos para mantener un sistema de gestión de la calidad, que permita incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios de la Defensoría.
- Ejecutar estrategias para concienciar y sensibilizar al talento humano de la Defensoría, sobre el concepto y la aplicación de la mejora continua de los servicios institucionales.
- Diseñar, actualizar y ejecutar los mecanismos de medición y/o evaluación periódica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos que se atienden en las direcciones y unidades institucionales.
- Proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que se prestan, de acuerdo a requerimientos y lineamientos de la unidad.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Diseñar y mantener actualizado el instrumental requerido para la documentación del sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Controlar que los documentos y registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- Identificar los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, y que las mismas se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Identificar y controlar la distribución de los documentos externos, que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad.
- Auditar internamente los procedimientos para verificar su cumplimiento y la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Documentar resultados de auditoría interna e identificar oportunidades de mejora.
- Tomar las acciones correctivas que estén a su alcance.
- 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.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias económicas o Ingeniería.

Formación:

- Formación en sistemas de Gestión de la calidad, normas ISO, principalmente familia 9000.
- Técnicas Estadísticas.
- Auditoría de la calidad.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Criterio Analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.

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

18. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

CÓDIGO: PPUH030

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: Técnico(a) en Proyectos
Técnico(a) en Relaciones Institucionales

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar y coordinar la gestión de recursos técnicos y financieros con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel nacional e internacional, según Plan Estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno de la República en materia de defensa de los derechos de los(as) consumidores(as).

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar la identificación de necesidades de cooperación para la concreción de proyectos, según plan estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno y la Defensoría del Consumidor, en materia de defensa de los derechos de los(as) consumidores(as).
- Llevar registro y dar seguimiento a la oferta y fuentes de cooperación nacional e internacional para la defensa y protección al (la) consumidor(a).
- Administrar y actualizar base de proyectos de cooperación.
- Brindar asesoría en la formulación y presentación de proyectos de Cooperación, según plan estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno y la Defensoría del Consumidor, en materia de defensa de los derechos de los(as) consumidores(as).
- Presentar, gestionar y negociar proyectos con organismos bilaterales y multilaterales, de acuerdo a lo establecido en las bases de convocatoria de los organismos financieros / colaboradores.
- Asesorar a las diferentes unidades técnicas de la Defensoría del consumidor para la ejecución de los proyectos aprobados, de acuerdo a las bases de los organismos financieros / colaboradores.
- Coordinar la elaboración y presentación de informes de avance y finales de resultados de los proyectos aprobados, de acuerdo a lo establecido en las bases de los organismos financieros / colaboradores.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su unidad organizativa.
- Representar al (la) Presidente(a) de la Defensoría en espacios de coordinación interinstitucional, según lineamientos de la Presidencia.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

COPIA NO CONTROLADA



4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas, Ciencias Sociales, Relaciones Internacionales o Ingeniería.

Formación:

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos en planificación y control.
- Manejo de planificación, monitoreo y evaluación de proyectos.
- Conocimientos de la metodología del Marco Lógico.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Criterio Analítico
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para la toma de decisiones
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Liderazgo.
- Orientación al logro.

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.

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) EN PROYECTOS

CÓDIGO: PPUTH031

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales
Reporta a: Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

COPIA NO CONTROLADA

Asesorar en la gestión de proyectos de cooperación, de acuerdo a requerimientos de las Unidades Técnicas, convenios de cooperación suscritos y las bases de los organismos financieros / colaboradores.

3. RESPONSABILIDADES

- Apoyar en la identificación de necesidades de proyectos de cooperación.
- Formular y presentar proyectos con potencial de ser sometidos a la búsqueda de financiamiento.
- Asesorar a las diferentes unidades en la ejecución de los proyectos aprobados, de acuerdo a las bases de los organismos financieros / colaboradores.
- Elaborar informes de avance y resultados de los proyectos aprobados, de acuerdo a lo establecido en las bases de los organismos financieros / colaboradores.
- 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:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas, Relaciones Internacionales o Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Formulación de proyectos.
- Dominio del idioma inglés a nivel básico.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.