

- Elaborar y proponer estrategias para el diseño y difusión de los materiales educativos.
- Asesorar y coordinar ejecución de planes operativos.
- Coordinar la logística de eventos formativos.
- Diseñar y proponer el material técnico para los eventos formativos.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y consumo.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Diseñar y presentar reportes de trabajo e informes de sistematización de experiencias de implementación de las estrategias, según requerimientos institucionales.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### Educación:

- Profesional universitario graduado de Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas o Ingeniería

##### Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Técnicas de capacitación y educación.
- 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:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Iniciativa.
- Creatividad.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.

**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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CIUDADANÍA Y CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUH054**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar apoyo técnico – administrativo y operativo a las unidades de las Dirección de Ciudadanía y Consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Brindar apoyo técnico – administrativo para el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las unidades operativas de la Dirección.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Clasificar y organizar los archivos de la Dirección a la que pertenece.
- Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos (estadísticos) de las actividades de la Dirección.
- Facilitar información de los servicios de la Dirección, según requerimientos establecidos.
- Apoyar la realización de eventos propios de la Dirección, en coordinación con otras instituciones.
- Llevar registro de las reuniones en que participe por convocatoria de su jefe(a) inmediato o de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor de acuerdo a necesidades institucionales.
- Informar permanentemente del trabajo realizado, atendiendo a lineamientos de la Dirección.
- Controlar y resguardar la documentación de carácter estratégico.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Brindar apoyo técnico – administrativo a la ejecución de acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

Educación:

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

Formación:

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

**Experiencia:**

- Se requiere al menos un año de experiencia.

**Habilidades:**

- Razonamiento lógico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación a la mejora continua.
- Discreción.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**

## 23.2. UNIDAD DE DEFENSORÍA MÓVIL

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE DEFENSORÍA MÓVIL

CÓDIGO: PPUTH055

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Defensoría Móvil  
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo  
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Móvil)

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar las actividades de la Defensoría Móvil, para potenciar la educación, protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, así como la participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Realizar visitas de coordinación con las municipalidades.
- Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil.
- Coordinar la ejecución de los eventos de la Defensoría Móvil con los involucrados, ya sean las instituciones miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), las direcciones y gerencias y/o asociaciones de consumidores en el ámbito local.
- Coordinar el desarrollo de cada evento y realizar diagnósticos previos a cada uno de ellos.
- Coordinar la recepción y seguimiento de reclamos, y solicitudes de capacitación; en las campañas de la Defensoría Móvil.
- Dar seguimiento al proceso de documentación de cada Defensoría Móvil.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### Educación:

- El puesto requiere haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

##### Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Formación en mediación pedagógica.
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- 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:

- Creatividad.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (DEFENSORÍA MÓVIL)

CÓDIGO: PPUTH056

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Defensoría Móvil  
Reporta a: Jefe(a) de Defensoría Móvil  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos de educación, divulgación y protección en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las funciones o áreas a su cargo.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Coordinar programación de actividades regionales.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, según programación de eventos.
- Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil.
- Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil.
- Ejecutar y reportar actividades de la Defensoría Móvil en los municipios.
- Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

Educación:

- El puesto requiere al menos estudios de bachillerato general o vocacional.

Formación:

- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (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.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA



### 23.3. UNIDAD DE EDUCACIÓN EN CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE EDUCACIÓN EN CONSUMO

CÓDIGO: PPUTH057

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

**COPIA NO CONTROLADA**

Unidad Organizativa: Unidad de Educación en Consumo  
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo  
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Educación en Consumo)

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Promover la educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

#### 3. RESPONSABILIDADES

- Diseñar y ejecutar estrategias educativas en las diferentes modalidades o ámbitos de la educación (formas, no formal e informal) en materia de consumo.
- Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de planes operativos junto al Ministerio de Educación MINED y otras instituciones educativas nacionales.
- Coordinar eventos de capacitación e información en materia de consumo.
- Diseñar y elaborar programas, guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- Prospeccionar y validar los temas de los materiales educativos a desarrollar.
- Diseñar y ejecutar estrategias de elaboración y difusión de materiales educativos, orientadas a docentes, directores(as), comunidad educativa, supervisores y asesores pedagógicos.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo.
- Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- Administrar y coordinar con otras unidades relacionadas la ejecución de los proyectos asignados.
- Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los proyectos.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### Educación:

- El puesto requiere haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

##### Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Formación en mediación pedagógica.
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- 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:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Orientación al cliente.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (EDUCACIÓN EN CONSUMO)**

**CÓDIGO: PPUTH058**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Educación en Consumo  
Reporta a: Jefe(a) de Educación en Consumo  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

- Ejecutar estrategias de educación en consumo, en coordinación con el Ministerio de Educación, en el marco de la normativa de dicho ministerio.
- Apoyar a la elaboración de guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- Apoyar a la elaboración y ejecución de estrategias de educación no formal e informal, así como la difusión de materiales educativos, para los diferentes ámbitos de educación.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Apoyar la coordinación y ejecución de acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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 al menos tercer año en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

**Formación:**

- Conocimientos en mediación pedagógica.
- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- 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:

- Creatividad.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

#### 23.4. UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO: PPUTH059**

##### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Participación Ciudadana  
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo  
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Participación Ciudadana)

**COPIA NO CONTROLADA**

##### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el proceso de participación ciudadana y potenciar la educación y participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

##### 3. RESPONSABILIDADES

- Coordina y ejecutar las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana organizada.
- Dar seguimiento a planes de trabajo de las asociaciones y organizaciones de consumidores y ajustarlas según Plan Operativo Anual de la Dirección.
- Orientar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo.
- Verificar y coordinar la logística de eventos de participación ciudadana.
- Coordinar ejecución de planes operativos con la Dirección de Descentralización.
- Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y consumo.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- Administrar y coordinar con otras unidades relacionadas la ejecución de los proyectos asignados.
- Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los proyectos.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

##### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Formación:**

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Formación en mediación pedagógica.
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- 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:**

- Iniciativa.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (PARTICIPACIÓN CIUDADANA)**

**CÓDIGO: PPUH060**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Participación Ciudadana  
Reporta a: Jefe(a) de Participación Ciudadana  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo y apoyar la gestión de participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Coordinar la programación de actividades regionales.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Apoyar la coordinación y ejecución de acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Participar en el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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 al menos tercer año en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas, Jurídicas o Humanidades.

#### Formación:

- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Conocimiento en procesos de organización social.
- 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**

#### Habilidades:

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

- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

COPIA NO CONTROLADA

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con 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. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA





**Defensoría  
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

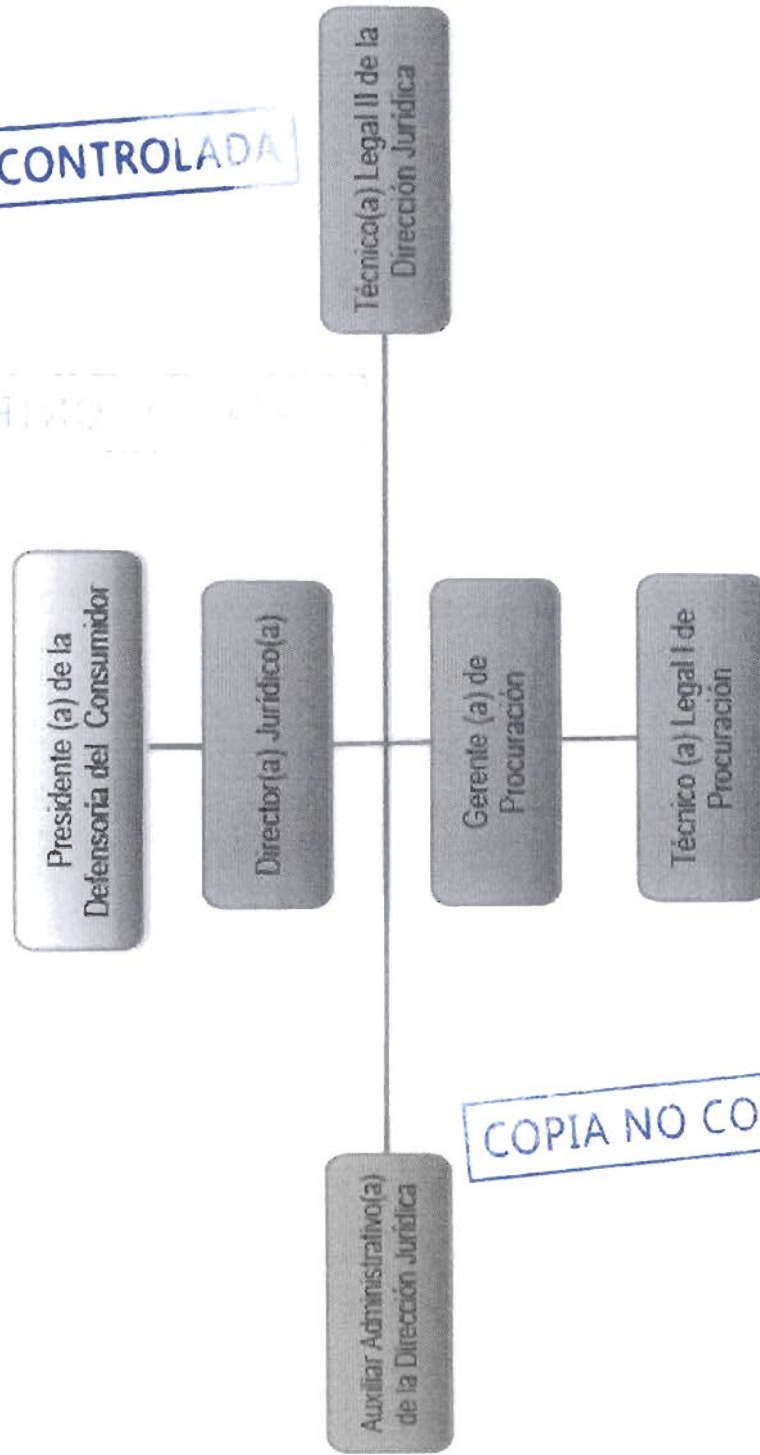
**DIRECCIÓN JURÍDICA**

COPIA NO CONTROLADA



## 24. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

### Estructura Organizativa de la Dirección Jurídica



## 25. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN JURÍDICA

**COPIA NO CONTROLADA**

### 25.1. DIRECCIÓN

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

CÓDIGO: PPUTH061

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.  
Supervisa a: Auxiliar Administrativo de la Dirección jurídica  
Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica  
Gerente(a) de Procuración

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asesorar y controlar que el actuar de la Defensoría del Consumidor sea acorde a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, normativas, reglamentos y leyes vigentes.

#### 3. RESPONSABILIDADES

- Supervisar la asignación de los casos en los que los(as) consumidores(as) solicitan representación judicial.
- Asesorar y dar lineamientos sobre los procesos de representación judicial.
- Supervisar los casos que son atendidos en representación judicial.
- Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el quehacer institucional.
- Elaborar y autorizar los instrumentos públicos o auténticos de la Defensoría del Consumidor.
- Elaborar finiquitos, poderes, donaciones, convenios, acuerdos, transferencias de dominio, etc.
- Emitir opiniones jurídicas sobre aspectos específicos, según requerimientos de la Institución.
- Brindar dictámenes, resoluciones legales del quehacer de la Defensoría del Consumidor.
- Participar en comisiones de trabajo con otras instituciones del Estado.
- Ser el enlace institucional para tratar y resolver aspectos de naturaleza jurídica con otras entidades públicas.
- Verificar que las denuncias sean elaboradas, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.
- Dictar lineamientos para la elaboración de denuncias, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.

**COPIA NO CONTROLADA**

- Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- 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.
- Gestionar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas, autorizado(a) como Abogado(a) y Notario(a).

##### Formación:

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.
- Conocimientos en Planificación y control.
- Formación en Administración y gerencia de personal.
- 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:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Iniciativa.

**COPIA NO CONTROLADA**

5. CONDICIONES DE TRABAJO

COPIA NO CONTROLADA

- 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: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA**

**CÓDIGO: PPUH062**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica  
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos asignados.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Administrar archivos de la Unidad operativa.
- Realizar controles de actividades realizadas, según instrucciones de la jefatura inmediata.
- Administrar, clasificar y despachar correspondencia.
- Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Unidad operativa.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Administrar requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la Unidad Organizativa.
- 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:

- Técnicas de archivo y manejo de información y documentos.
- Conocimientos de producción y manejo de datos estadísticos.
- Técnicas de redacción.
- 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**

Habilidades:

- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

CÓDIGO: PPUTH063

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica  
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)  
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 revisar modelos de contratos, de oficios o con instituciones fiscalizadoras.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Asesorar y emitir opiniones jurídicas en atención a requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría.
- Capacitar al personal de la Defensoría y otras instituciones en la implementación legal de la LPC y su Reglamento.
- Elaborar y gestionar la legalización de instrumentos legales de la Defensoría de acuerdo a normativas legales vigentes.
- Análisis y emisión de opiniones sobre contratos de adhesión por acción oficiosa, a requerimiento de otras Direcciones de la Defensoría o de autoridades supervisoras.
- Tramitación del procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor o el que corresponda.
- Elaborar y dar seguimiento al Procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor o el que corresponda.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar los informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- 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:

- 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 administrativo, mercantil y procesal.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.

**COPIA NO CONTROLADA**



- 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**

Habilidades:

- Criterio analítico.
- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de síntesis.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

**COPIA NO CONTROLADA**

## 25.2. GERENCIA DE PROCURACIÓN

**NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE PROCURACIÓN**

**CÓDIGO: PPUH064**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Procuración  
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)  
Supervisa a: Técnico (a) Legal I de Procuración

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Orientar, supervisar y controlar los procesos de representación administrativa y judicial de las y los consumidores(as).

### 3. RESPONSABILIDADES

- Asignar las solicitudes de representación judicial a los(as) técnicos(as) legales.
- Revisar el análisis jurídico de cada caso de representación judicial elaborado por los(as) técnicos(as).
- Dar lineamientos a los (las) técnicos(as) sobre las acciones administrativas o judiciales que mas convengan a los intereses de los(as) consumidores(as).
- Notificar a los(as) consumidores(as) cuando la solicitud de representación no es procedente de acuerdo a la legislación y/o a los Procedimientos de Representación Judicial.
- Supervisar las visitas a los Tribunales.
- Acompañar y/o asesorar a los (las) técnicos(as) en las visitas que se efectúen a los Tribunales Judiciales.
- Elaborar informes del estado de casos tramitados en los Tribunales.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- Controlar el procedimiento de denuncias colectivas.
- Representar a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente.
- 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.

**COPIA NO CONTROLADA**