

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

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

##### Formación:

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal civil y mercantil.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Iniciativa.
- Capacidad para trabajo en equipo.
- 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, sintaxis y ortografía.
- 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**

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL I DE PROCURACIÓN

CÓDIGO: PPUTH065

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Procuración  
Reporta a: Gerente(a) de Procuración  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores(as); apoyar el proceso sancionatorio de los casos presentados al Tribunal Sancionador; tramitar los procesos de representación administrativa y judicial de los (las) consumidores(as) que le sean asignados según procedimientos, Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Tramitar los casos de representación judicial que le sean asignados.
- Analizar jurídicamente y elaborar propuestas, proyectos de denuncia de cada caso de representación judicial asignado.
- Analizar, investigar, requerir y recopilar documentación, y elaborar denuncias colectivas o difusas cuando sea procedente.
- Dar seguimiento a las denuncias presentadas en el Tribunal Sancionador por parte de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
- Elaborar respuesta a requerimientos del Tribunal Sancionador en procedimientos iniciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor
- Elaborar y dar seguimiento a denuncias interpuestas ante el Tribunal Sancionador, por cláusulas abusivas en contratos de adhesión.
- Planificar las visitas a los Tribunales.
- Llevar registros y controles necesarios de cada uno de los casos asignados.
- Elaborar informes del estado de cada caso tramitado en los Tribunales.
- Representar a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente.
- 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:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Formación:**

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal civil y mercantil.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

**Experiencia:**

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Habilidades:**

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de síntesis.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción, sintaxis y ortografía.
- 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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país

**COPIA NO CONTROLADA**



**Defensoría  
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

# DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

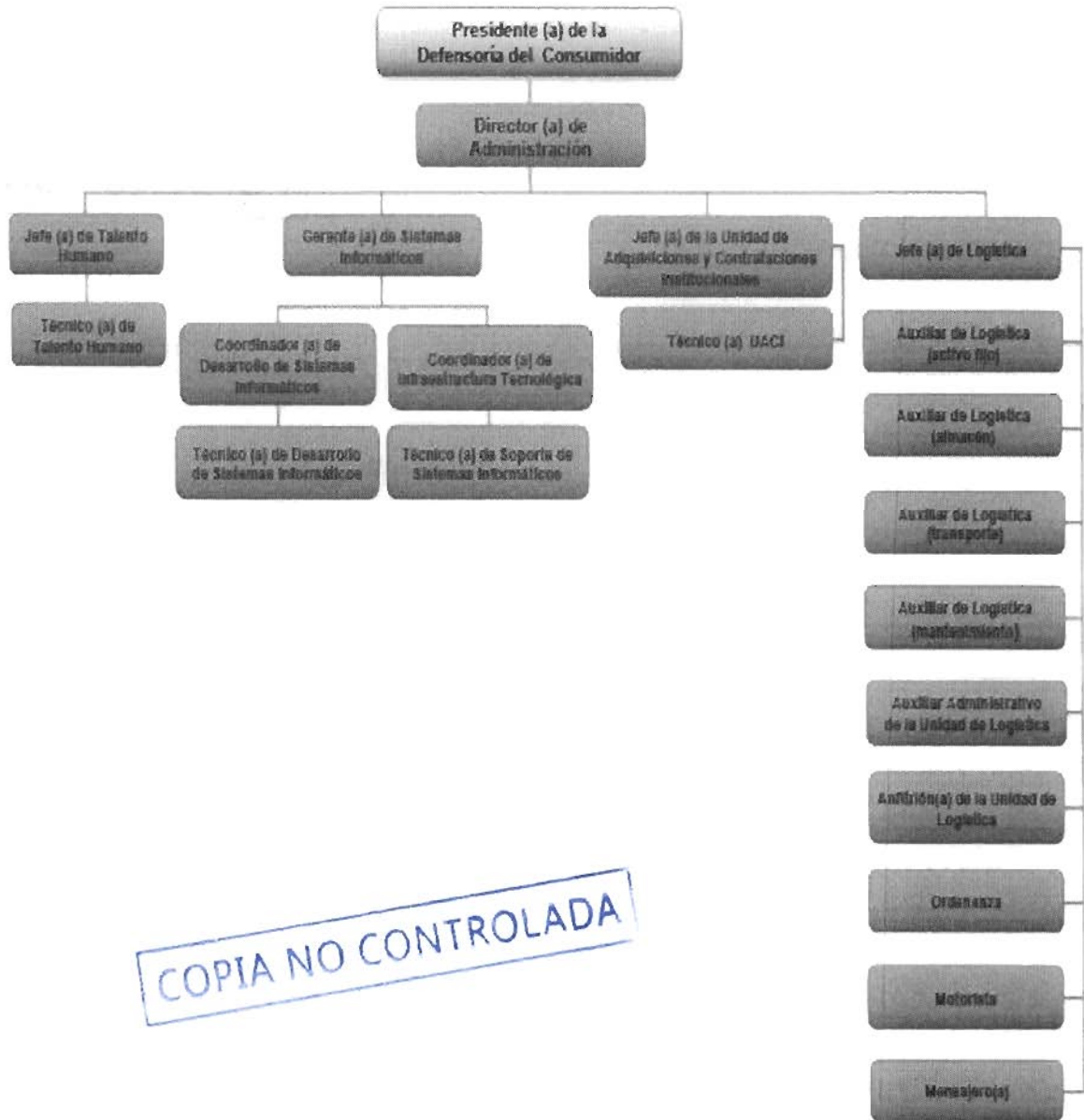
COPIA NO CONTROLADA



26. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

**COPIA NO CONTROLADA**

Estructura Organizativa de la Dirección Administrativa



**COPIA NO CONTROLADA**

## 27. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

### 27.1. DIRECCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE ADMINISTRACIÓN

CÓDIGO: PPUTH066

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Administración  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: Jefe(a) de Talento Humano  
Gerente(a) de Sistemas Informáticos  
Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional  
Jefe(a) de Logística

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Gestionar, planificar y controlar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos de la Defensoría del Consumidor, según legislación gubernamental vigente aplicable.

#### 3. RESPONSABILIDADES

- Garantizar la transparencia, eficiencia, efectividad y economía de las gestiones de compras, finanzas, administración, recursos humanos y seguimiento de control interno.
- Asesorar y apoyar a la Presidencia de la Defensoría en todo lo relativo a la administración, gestión financiera, compras y desarrollo de recursos humanos.
- Mantener informada a la Presidencia de cualquier situación relevante que afecte a la Institución.
- Supervisar la ejecución del plan de compras anual para el cumplimiento del mismo en el marco de la ley LACAP y todas las leyes y normativas relacionadas con compras.
- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos estratégicos, visión y metas de la Defensoría.
- Enfocar los esfuerzos de las Jefaturas para generar mejoras en tiempo de respuesta, calidad y reducción de costos en todos los servicios que brinda administración a la institución.
- Velar porque la realización de los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal sean los más apropiados a fin de elegir al candidato con más idoneidad para el cargo.
- Velar y promover actividades para el mantenimiento de un buen clima organizacional a nivel institucional.
- Coordinar la administración de la organización de manera oportuna.
- Velar por las unidades de la institución, dispongan de los recursos técnicos y administrativos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- Garantizar la coordinación entre las Unidades de Talento Humano, UACI, Unidad de Logística y Gerencia de Sistemas Informáticos, de tal forma que los procesos globales sean eficientes y eficaces
- Supervisar la correcta aplicación de la Evaluación al Desempeño como parte del desarrollo del Recurso Humano
- Supervisar el Plan de Capacitación anual y velar por su ejecución.
- Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del 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 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
- 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

##### Educación:

- Debe poseer título universitario en Ciencias Económicas, psicología o Ingeniería (Deseable con Maestría en el área de su competencia).

##### 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 tres años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Criterio Analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- 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**



## 27.2. UNIDAD DE TALENTO HUMANO

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE TALENTO HUMANO**

**CÓDIGO: PPUH067**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Talento Humano  
Reporta a: Director(a) de Administración  
Supervisa a: Técnico(a) de Talento Humano

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar los procesos relacionados con el Talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de la Defensoría y Normativas de Personal.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Ejecutar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Coordinar proceso de inducción.
- Administrar el proceso de formación y capacitación del personal.
- Gestionar y supervisar procesos de apoyo de la cooperación nacional e internacional, para la formación y capacitación del personal.
- Supervisar y controlar los movimientos internos de personal.
- Controlar proceso de actualización de expedientes de personal y el Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH).
- Elaborar y/o gestionar el proceso de evaluación de clima organizacional.
- Elaborar y/o gestionar el programa de mejora de clima organizacional.
- 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.
- Supervisar y evaluar el desempeño del personal de la Institución.
- Administrar y gestionar el sistema de compensaciones y prestaciones de la Organización.
- Asegurar que el personal seleccionado que realiza los trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto sea competente (con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas).
- Asegurar que los procesos de: selección, capacitación y evaluación del personal se planifican en función a las competencias necesarias para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto y la satisfacción del cliente.
- Asegurar planes de capacitación y proporcionar la formación al personal para desarrollar competencias, conocimientos y actitudes que permitan alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, respecto a los procesos de selección, capacitación y evaluación de desempeño.

COPIA NO CONTROLADA

- Asegurar que los expedientes del personal contiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades experiencia.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- 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.
- Gestionar acciones preventivas en los procesos inherentes a su unidad organizativa, para 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

##### Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas, Psicología o Ingeniería.

##### Formación:

- Conocimientos de redacción y elaboración de informes.
- Conocimientos de habilidades gerenciales.
- Conocimientos de código de trabajo, disposiciones generales del presupuesto, normas técnicas de control interno de la corte de cuentas, ley del ISSS y Ley del sistema de administración de fondos de pensiones.
- 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:

- Liderazgo
- Manejo de conflictos.
- Habilidad de supervisión y control.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de información confidencial
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Excelente redacción y sintaxis.

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**

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: PPUTH068

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Talento Humano  
Reporta a: Jefe (a) de Talento Humano  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Apoyar la administración de los procesos relacionados con el Talento Humano de la Institución.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar el proceso de formación y capacitación del personal, según plan de capacitación y presupuesto institucional.
- Apoyar proceso de cooperación nacional e internacional, para la capacitación del personal, según plan de capacitación y presupuesto institucional.
- Desarrollar el proceso para el pago de salarios y prestaciones de la Institución, atendiendo a la normativa legal.
- Controlar que los movimientos internos de personal correspondan con el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.
- Actualizar expedientes de personal y el Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH), de acuerdo a lo establecido en las NTCIE-DC y reglamento interno de trabajo.
- Apoyar el desarrollo el proceso de evaluación de clima organizacional según plan operativo anual.
- Colaborar en la implementación programa de mejora de clima organizacional, según resultados y recomendaciones de la evaluación.
- Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos de la Unidad de Talento Humano, de acuerdo a requerimientos institucionales.
- Velar por que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
- 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 a nivel de tercer año en Ciencias Económicas, Sociales, Humanidades o Ingeniería.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Formación:**

- Conocimientos de redacción y elaboración de informes.
- Conocimientos de código de trabajo, disposiciones generales del presupuesto, normas técnicas de control interno de la corte de cuentas, ley del ISSS, Ley del sistema de administración de fondos de pensiones, etc.
- 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.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Habilidades:**

- Habilidad de trabajo en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de información confidencial.
- Razonamiento lógico.
- Orientación a la mejora continua
- Autocontrol.
- Creatividad.

**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**

### 27.3 GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

**NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**CÓDIGO: PPUH069**

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
Reporta a: Director(a) de Administración  
Supervisa a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos  
Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar los sistemas de información y tecnología de la Defensoría del Consumidor, de acuerdo a necesidades, planes operativos y presupuesto institucional y de apoyo al Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

#### 3. RESPONSABILIDADES

- Establecer lineamientos de uso de software y hardware.
- Controlar proceso de reparación de hardware en base a requerimientos presentados a la Gerencia.
- Supervisar la gestión de soporte técnico.
- Verificar mantenimiento de enlaces y servicio de Internet de la institución.
- Validar creación de perfiles de usuarios de acceso a red y correo institucional.
- Verificar realización de auditorías de software y hardware.
- Supervisar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas de soporte de programas, bases de datos y sistemas de información.
- Normar y controlar el acceso de todas las áreas a los recursos informáticos y de tecnología.
- Administrar la plataforma del sitio Web institucional.
- 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.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y los planes operativos de la Gerencia de Sistemas de Información.
- Supervisar el cumplimiento de las Políticas de la Gerencia de Sistemas de Información.
- Evaluar, validar y optimizar las adquisiciones de equipos y su implementación.
- 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.
- Gestionar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.

**COPIA NO CONTROLADA**

- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

- El puesto requiere poseer título universitario en Ciencias de la Computación o Ingeniería en Sistemas.

##### Formación:

- Conocimiento en administración de proyectos.
- Conocimiento sobre el Modelo de Gestión de Servicios para tecnologías de información basado en ITIL.
- Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas.
- Conocimiento sobre base de datos para inteligencia de negocios (Business Intelligence).
- Conocimiento en base de datos SQL Server.
- Conocimiento en infraestructura de redes.
- Herramientas de programación (Visual Studio 2005 y Java).
- Seguridad en redes.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Razonamiento lógico.
- Orientación a la mejora continua.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Orientación al logro.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**



**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**CÓDIGO: PPUH070**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
Reporta a: Gerente(a) de Sistemas Informáticos  
Supervisa a: Técnico(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Promover, desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que permitan la automatización de los procesos relacionados a la labor de la Defensoría del Consumidor y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar el desarrollo de actividades que fortalezcan la operatividad de los sistemas informáticos de la Defensoría del Consumidor.
- Velar por el cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Anual relacionadas con el área de desarrollo de la Gerencia de Sistemas Informáticos.
- Coordinar y administrar al personal de desarrollo de la Gerencia para el logro de metas y el desarrollo de herramientas sistemáticas que apoyen la labor de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- Velar por la realización de respaldos y resguardo de la información de los aplicativos desarrollados, bases de datos y código fuente.
- Velar por el fiel cumplimiento de los procesos sistematizados y la información almacenada en estos.
- Responsable del control de auditoría de información.
- Realizar análisis, diseño, programación y puesta en marcha del software que sirvan de soporte a las diferentes direcciones, gerencias y jefaturas de la Defensoría del Consumidor.
- Velar por los planes de contingencia de los sistemas desarrollados.
- Dar seguimiento a los requerimientos de los(as) usuarios(as) de los sistemas desarrollados y velar porque éstos sean realizados y solucionados, de manera satisfactoria para los(as) usuarios(as).
- Dar seguimiento al cumplimiento de las Políticas de la Gerencia de Sistemas de Información y la ejecución de proyectos relacionados al área de desarrollo.
- Dar seguimiento a la calidad de los servicios que se brindan a los(as) usuarios(as) de los sistemas desarrollados.
- Proponer nuevas tecnologías y procesos que optimicen la labor dentro de la Gerencia y/o la Defensoría del Consumidor.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

- El puesto requiere poseer título universitario de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.

##### Formación:

- Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- Administración y desarrollo en Microsoft SQL Server versión 2005 o superior.
- Conocimiento sobre reporting services, cryster reports e ireports.
- Herramientas de programación Visual Studio.Net y Java.
- Seguridad en redes.
- Conocimiento en administración de proyectos.
- Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas.
- Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
- Conocimiento sobre el Modelo de Gestión de Servicios para tecnologías de información basado en ITIL.
- Conocimiento sobre desarrollo en Java para dispositivos móviles.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidad de supervisión y control.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Razonamiento lógico.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Manejo adecuado del tiempo.

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

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

**CÓDIGO: PPUTH071**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
Reporta a: Gerente(a) de Sistemas Informáticos  
Supervisa a: Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y proveer una infraestructura de hardware, software y comunicaciones de calidad a través de la coordinación oportuna del soporte técnico, garantizando servicios informáticos seguros y eficaces a los usuarios de la Defensoría del Consumidor.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar la ejecución de los Planes y Políticas de la Gerencia de Sistemas de Información que se refieren al área tecnológica.
- Planificar acciones preventivas que fortalezcan la infraestructura y comunicación de manera segura y eficaz.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y del plan operativo anual del área tecnológica de la Gerencia de Sistemas de Información.
- Coordinar y administrar de manera eficiente las herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones) de la Defensoría del Consumidor.
- Velar por la realización del respaldo y resguardo de la información de los(as) usuarios(as) y la información almacenada en los servidores.
- Velar por la realización de auditorías de software en la infraestructura tecnológica, así como responsable del control del inventario actualizado 2 veces al año, de los equipos y licencias de software que forma la infraestructura tecnológica de la Defensoría del Consumidor.
- Coordinar y administrar los servicios relacionados al apoyo tecnológico como Internet y enlaces dedicados.
- Dar seguimiento a los requerimientos de los(as) usuarios(as) y velar porque éstos sean realizados y solucionados de manera satisfactoria.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las Políticas de la Gerencia de Sistemas de Información y la ejecución de proyectos relacionados a la tecnología.
- Dar seguimiento a la ejecución de la calidad de los servicios que se contratan y que apoyan la infraestructura tecnológica
- Controlar el equipo asignado temporalmente y/o préstamos.
- Proponer nuevas tecnologías y procesos que optimicen la labor dentro de la Gerencia y/o la Defensoría del Consumidor.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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.

**COPIA NO CONTROLADA**

- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

- El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos o estudios técnicos.

##### Formación:

- Administración de Infraestructura de Redes.
- Mantenimiento de hardware y software.
- Conocimiento de herramientas de Comunicaciones de planta telefónica de Call Center.
- Conocimiento en área de comunicaciones y seguridad.
- Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- Seguridad de redes.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

##### Habilidades:

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

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PPUTH072

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
Reporta a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que apoyen las funciones de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional.

### 3. RESPONSABILIDADES

En función de los distintos roles que deben desarrollarse dentro de la Gerencia de Sistemas Informáticos y con el fin de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan Operativo Anual y a los requerimientos Institucionales, el número de empleados para esta posición podría variar y distribuirse las funciones ejecutando uno de ellos, algunas o todas las descritas a continuación:

#### Técnico de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador de Sistemas)

- Verificar que se mantengan las condiciones óptimas para el funcionamiento de los sistemas desarrollados.
- Validar los mecanismos de comunicación y seguridad para la transferencia de información dentro de las oficinas de la Defensoría del Consumidor.
- Diseñar encuestas para validar la satisfacción y el cumplimiento de metas en cuanto al uso y funcionalidad de los sistemas desarrollados.
- Administración de las bases de datos de sistemas desarrollados.
- Generar respaldos de la información y los aplicativos desarrollados, bases de datos y código fuente.
- Configuración de servidores para implementación de Sistemas Institucionales.

#### Técnico de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador Web)

- Administrar los servicios de comunicación utilizados en la institución (correo electrónico, página Web), de acuerdo a políticas de comunicaciones institucionales.
- Apoyar a las unidades involucradas en la actualización de información del sitio web Institucional.
- Diseño de interfaz web para aplicaciones institucionales.

#### Técnico de Desarrollo de sistemas Informáticos (Analista Programador)

- Elaborar la documentación que apoyen los sistemas desarrollados.
- Apoyar la programación y mantenimiento de los aplicativos informáticos a utilizar en la Institución y para el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

**COPIA NO CONTROLADA**



#### Responsabilidades comunes a las posiciones

**COPIA NO CONTROLADA**

- Realizar análisis, diseño, programación y puesta en marcha del software de soporte a las diferentes direcciones y gerencias de la Defensoría del Consumidor.
- Capacitar a usuarios(as) en los sistemas desarrollados.
- Innovar y realizar aportes tecnológicos de mejora en el que hacer de los(as) usuarios(as).
- Dar seguimiento al cumplimiento de las políticas de la Gerencia de Sistemas de Información y la ejecución de proyectos relacionados al área de desarrollo.
- Apoyar la ejecución de los planes operativos mensuales y anuales de la gerencia.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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 que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.

##### Formación:

En función de los distintos roles que deben desarrollarse dentro de la Gerencia de Sistemas Informáticos y con el fin de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan Operativo Anual y a los requerimientos Institucionales, la formación de empleados(as) para esta posición podría variar y distribuirse en uno, algunas o todas las descritas a continuación:

##### Técnico de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador de Sistemas)

- Administración y desarrollo en SQL Server.
- Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas.
- Conocimiento sobre reporting services, crystal reports e ireports.

##### Técnico de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador Web)

- Conocimiento sobre diseño web con herramientas de última generación.
- Conocimiento sobre CMS Joomla.
- Conocimiento sobre Java.
- Configuración de Servicio de página web.
- Configuración de Servicio de correo electrónico.

**COPIA NO CONTROLADA**

### Técnico de Desarrollo de sistemas Informáticos (Analista Programador)

- La formación de esta posición se ha detallado en la formación común.

#### Formación común a las posiciones

- Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- Herramientas de programación VS.Net y Java.
- Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
- Programación de Base de Datos Microsoft SQL Server.
- Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

#### Habilidades:

- Creatividad
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de análisis.
- Razonamiento lógico.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Orientación al logro.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Manejo adecuado del tiempo.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PPUTH073

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
Reporta a: Coordinador(a) de infraestructura Tecnológica  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Mantener en funcionamiento óptimo y de forma eficaz el hardware, software de oficina y los servicios técnicos de comunicación de la Defensoría del Consumidor por medio de la realización de mantenimientos preventivos y correctivos.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Dar mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático de la Defensoría y a la infraestructura de red.
- Realizar instalaciones de hardware y software, así como la ejecución de actualizaciones de software.
- Brindar asistencia técnica a los(as) usuarios(as) en el uso de hardware y software.
- Dar seguimiento y resguardar el respaldo de información de los(as) usuarios(as) en la Institución.
- Brindar apoyo técnico en sistemas externos de uso en el área de administración (SAFI, SIRH, etc.).
- Apoyar en el control del inventario de hardware y software, préstamo de equipos, así como la auditoría de software.
- Apoyar la ejecución de los planes operativos mensuales y anuales de la gerencia.
- Implementación de medidas de seguridad para resguardar la información de la Institución.
- Brindar soporte técnico a la planta telefónica de Centro de Llamadas.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

#### Educación:

- El puesto requiere que haya aprobado hasta segundo año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos o estudios técnicos.

#### Formación:

- Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- Sistemas Ofimática (Microsoft y Open Source).
- Conocimiento de sistemas de antivirus ESET.

- Mantenimiento y reparación de hardware y software.
- Administración y Seguridad de redes.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

**Experiencia:**

- Se requiere al menos un año de experiencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Habilidades:**

- Creatividad
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de análisis.
- Razonamiento lógico.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Orientación al logro.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión
- Manejo adecuado del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**



#### 27.4. UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI)

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: PPUH074**

##### 1. GENERALES DEL PUESTO

**COPIA NO CONTROLADA**

Unidad Organizativa: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional  
Reporta a: Director(a) de Administración  
Supervisa a: Técnico(a) UACI

##### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el proceso de adquisiciones y contrataciones de la Institución, según Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento.

##### 3. RESPONSABILIDADES

- Cumplir las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC), y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la ley.
- Ejecutar los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la ley; para lo cual llevará un expediente de todas sus actuaciones, del proceso de contratación, desde el requerimiento de la unidad solicitante hasta la liquidación de la obra, bien o servicio.
- Constituir el enlace entre la UNAC y las dependencias de la institución, en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información y otros aspectos que se deriven de la gestión de adquisiciones y contrataciones.
- Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional (UFI), la programación anual de compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, y darle seguimiento a la ejecución de dicha programación. Esta programación anual deberá ser compatible con la política anual de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto y la programación de la ejecución presupuestaria del ejercicio fiscal en vigencia y sus modificaciones.
- Verificar la asignación presupuestaria, previo a la iniciación de todo proceso adquisitivo.
- Adecuar conjuntamente con la unidad solicitante las bases de licitación o de concurso, términos de referencia o especificaciones técnicas.
- Realizar la recepción y apertura de ofertas y levantar el acta respectiva.
- Solicitar la asesoría de peritos o técnicos idóneos, cuando así lo requiera la naturaleza de la adquisición y contratación.
- Permitir el acceso al expediente de contratación a las personas involucradas en el proceso, después de notificado el resultado y a los(as) administradores(as) de contrato.
- Mantener actualizada la información requerida en los módulos del Registro; y llevar el control y la actualización del banco de datos institucional de ofertantes y contratistas de acuerdo al tamaño de empresa y por sector económico, con el objeto de facilitar la participación de estas en las políticas de compras.
- Exigir, recibir y devolver las garantías requeridas en los procesos que se requieran; así como gestionar el incremento de las mismas, en la proporción en que el valor y el plazo del contrato aumenten.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

- Precalificar a los potenciales ofertantes nacionales o extranjeros, así como revisar y actualizar la precalificación al menos una vez al año.
- Informar por escrito y trimestralmente al titular de la institución de las contrataciones que se realicen.
- Prestar a la comisión de evaluación de ofertas, o a la comisión de alto nivel la asistencia que precise para el cumplimiento de sus funciones.
- Calificar a los ofertantes nacionales o extranjeros.
- Proporcionar a la UNAC oportunamente toda la información requerida por ésta.
- Cumplir y hacer cumplir todas las demás responsabilidades que se establezcan en la LACAP.
- Asegurar que la planificación y el desarrollo de todas las actividades de compras, correspondan y sean coherentes con el resto de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Planificar y definir los criterios, procesos, documentos, recursos y registros que evidencien y garanticen la calidad de las compras solicitadas por las diferentes unidades organizativas, incluyendo actividades de verificación, validación, inspección, medición y pruebas que así requiera cada producto.
- Asegurar que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compras establecidos en las normas y procedimientos definidos en el sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Establecer los criterios respecto al tipo y el grado de control que se aplicara a los proveedores y al producto adquirido, el cual dependerá del impacto que genere al producto final.
- Evaluar y seleccionar los proveedores de acuerdo a lo establecido en las normas y procedimientos del sistema de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Asegurar que la información descrita sobre los productos y servicios a comprar y contratar, sea detallada y adecuada a las especificaciones requeridas, antes de comunicárselas al proveedor.
- Establecer e implementar las inspecciones y demás actividades necesarias para asegurar que los productos adquiridos y servicios contratados cumplen con los requisitos de compra especificados en el sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y alcance, necesarios para asegurar y demostrar la conformidad con los requisitos del producto y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- Asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- 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 en los procesos inherentes a su unidad organizativa, para que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.
- 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.

- Profesional universitario graduado en cualquier carrera de Ciencias Económicas o Ciencias Jurídicas.