

- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) EN RELACIONES INSTITUCIONALES

CÓDIGO: PPUH032

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y dar seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor con los(as) responsables internos y externos, de acuerdo a los lineamientos institucionales.

3. RESPONSABILIDADES

- Contribuir con la elaboración de planes generales y sectoriales, contemplados en la Política Nacional de Protección al Consumidor.
- Dar seguimiento y monitorear el cumplimiento de los planes generales y sectoriales que se deriven de la Política Nacional de Protección al Consumidor.
- Mantener actualizada la base de datos de convenios vigentes en el ámbito nacional.
- Coordinar con las direcciones y jefaturas institucionales, las actividades para el cumplimiento de compromisos según lo establecido en los convenios suscritos por la Defensoría del Consumidor.
- Dar seguimiento y monitorear las actividades que se desarrollen en el marco de los convenios firmados.
- Contribuir con la gestión de nuevos convenios, de acuerdo a las prioridades establecidas por la Presidencia.
- Gestionar el apoyo requerido por las diferentes unidades de la Defensoría del Consumidor.
- Presentar informes de cumplimiento del trabajo realizado por estudiantes y profesionales universitarios en la Defensoría del Consumidor.
- Promover 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.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

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

Formación:

- Capacidad en formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas.
- Conocimientos en planificación y control.
- Seguimiento y evaluación de proyectos
- 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:

- Iniciativa.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Discreción.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA

19. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE COMUNICACIONES

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PPUTH033

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Comunicaciones
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: Asistente Administrativo de Comunicaciones
Técnico(a) de Comunicaciones I
Técnico(a) de Comunicaciones II

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Gestionar la comunicación institucional que posicione a la Defensoría del Consumidor como la institución confiable y accesible, con sensibilidad frente a los intereses de las personas consumidoras.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar el plan institucional de medios.
- Supervisar la organización y el desarrollo de los eventos de carácter público que realice la Defensoría del Consumidor.
- Gestionar espacios de información del quehacer institucional.
- Informar a través de los diferentes medios de comunicación, la labor que desarrolla la Defensoría en el cumplimiento de sus funciones.
- Supervisar conferencias de prensa realizadas por el (la) Presidente (a) de la Defensoría u otras que se realicen en atención a las acciones institucionales o planes operativos.
- Supervisar la recopilación y formulación sobre las labores que hace la Defensoría.
- Supervisar el contenido de los comunicados y material informativo publicado por la Defensoría.
- Supervisar la relación entre la Defensoría del Consumidor y los diferentes entes con los que se relaciona en el quehacer institucional.
- Coordinar las relaciones públicas con entidades relacionadas a la Defensoría del Consumidor y medios de comunicación en atención al plan de medios 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.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado de Licenciatura en Periodismo o Comunicaciones.

COPIA NO CONTROLADA

Formación:

- Técnica de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos generales en diseño gráfico.
- Conocimientos generales en audiovisuales.
- Comunicación organizacional y manejo de crisis.
- 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 cinco años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- 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.

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PPUH034

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

3. RESPONSABILIDADES

- Administrar y clasificar en archivos la correspondencia enviada y recibida y, documentación que la Unidad genere.
- Llevar controles internos de los bienes y servicios requeridos por la Unidad.
- Dar seguimiento y redactar Actas de Recepción final a proveedores por bienes y servicios requeridos por la Unidad.
- Elaborar cartas, informes, memorando y documentos internos y externos.
- Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la unidad a la que pertenece.
- Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros de oficina.
- Elaborar requisiciones de transporte.
- Apoyar en la ejecución de actividades institucionales, internas y externas.
- Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- Atender y responder llamadas oportunamente del equipo de la Unidad de Comunicaciones.
- 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 (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.

COPIA NO CONTROLADA

- Concentración y organización.
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

S. 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 COMUNICACIONES I

CÓDIGO: PPUTH035

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Colaborar en la proyección de una buena imagen institucional a través de acciones comunicacionales y de relaciones públicas. Así como en recabar, redactar y monitorear información institucional interna y externa para publicaciones en prensa escrita y digital, mensajes, boletín institucional, informes y memorias de labores, y otro documento de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Ayudar en la elaboración del plan anual de trabajo de la unidad.
- Dar seguimiento y redactar informes mensuales y trimestrales sobre los planes de trabajo de la unidad.
- Redactar los informes de logros anuales de la unidad.
- Elaborar y ejecutar los planes de medios semanales de la institución, así como de temas específicos planificados por otras unidades, cuando fuere necesario.
- Organizar la logística, antes y durante, de las actividades públicas de la institución.
- Brindar asistencia protocolaria y de imagen a la presidencia y demás voceros de la institución durante actividades públicas, conferencias de prensa, entrevistas, entre otros.
- Mantener contacto permanente con las diferentes unidades de la Defensoría, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, empresas privadas, medios de comunicación, entre otros, para la realización de actividades públicas.
- Ayudar en la coordinación y ejecución de las conferencias de prensa institucionales.
- Realizar cobertura periodística de actividades de la Defensoría del Consumidor atendiendo los planes de trabajo de las diferentes áreas y a requerimientos de Presidencia.
- Apoyar en el proceso de monitoreo y recomendaciones comunicacionales, cuando fuere necesario.
- Realizar tareas de reporte interno para recopilar información institucional para voceros o en atención de solicitudes de periodistas.
- Redactar comunicados de prensa y convocatorias.
- Redactar punteos de prensa y mensajes para la Presidencia y voceros institucionales.
- Proponer temas y redactar los guiones para los programas institucionales en radio y televisión.
- Conducir el programa radial de la Defensoría en radio Nacional El Salvador.
- Acompañar a los voceros institucionales a las diferentes entrevistas en los medios de comunicación.
- Elaborar y dar seguimiento a los informes mensuales de gastos publicitarios de la unidad e informes sobre cobertura periodística mensual de la Defensoría.
- Dar seguimiento a la contratación de los bienes y servicios solicitados a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).
- Contactar a proveedores para coordinar los servicios contratados.
- 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

Educación:

- Profesional universitario graduado de Licenciatura en Comunicaciones, Periodismo o Relaciones Públicas.

Formación:

- Conocimientos generales en diseño gráfico.
- Técnica de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Autocontrol.
- 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE COMUNICACIONES II

CÓDIGO: PPUTH036

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Redactar y editar comunicados de prensa, publicaciones en prensa escrita y digital, boletín institucional, mensaje, punteo de prensa, suplementos y memoria de labores u otros documentos de la Defensoría, así como realizar y editar diseños gráficos y audiovisuales de material relacionado con las actividades de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

En función de los distintos roles que pueden desempeñar los empleados que ocupen esta posición, la distribución de funciones podría variar ejecutando uno de ellos, algunas o todas las descritas a continuación:

Primera Asignación

- Monitorear las noticias nacionales en los diferentes medios de difusión, sobre aspectos relacionados a la institución.
- Preparar y enviar Informes (matutino y vespertino) de monitoreo y recomendaciones comunicacionales.
- Preparar información y punteos de prensa de los temas que se desarrollarán en la entrevista.
- Acompañar a los voceros institucionales a las diferentes entrevistas en los medios de comunicación.
- Apoyar en la coordinación y cobertura informativa de las actividades internas con el personal y externas que realiza la institución con otras entidades.
- Realizar cobertura periodística de actividades de la Defensoría del Consumidor atendiendo los planes de trabajo de las diferentes áreas y a requerimiento de la Presidencia.

Segunda Asignación

- Realizar tareas de reporte interno para recopilar información en atención a solicitudes de medios o según el Plan de Medios.
- Redactar y editar comunicados y convocatorias de prensa.
- Redactar y editar el contenido del boletín institucional impreso y electrónico.
- Redactar y editar mensajes para Presidencia y voceros institucionales.
- Redactar y editar los contenidos del suplemento bimestral del Sistema nacional de protección al consumidor.
- Realizar la coordinación editorial y diseño gráfico del suplemento bimestral y otras publicaciones de prensa.
- Sistematizar archivos digitales de comunicados de prensa y otros materiales redactados.
- Conducir el programa radial de la Defensoría en radio Nacional El Salvador.

COPIA NO CONTROLADA



Tercera Asignación

- Gestionar con las diferentes unidades de la institución el contenido de los materiales a producir.
- Dar seguimiento mensual a las actualizaciones del sitio Web institucional y redes sociales
- Dar seguimiento y brindar respuesta a los(as) consumidores(as) sobre las consultas que hacen a través de las redes sociales.
- Realizar cobertura y producción audiovisual de inspecciones de vigilancia de mercado.
- Grabar y editar las actividades públicas de la Defensoría del Consumidor para su distribución a los medios de comunicación social.
- Entregar a los medios de comunicación televisiva, copias editadas de conferencias y declaraciones de prensa para su difusión.
- Llevar un archivo audiovisual de las producciones y cobertura de las actividades de la Defensoría del Consumidor.

Responsabilidades comunes a las diferentes asignaciones

COPIA NO CONTROLADA

- Ayudar en la elaboración del plan anual de trabajo de la unidad.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año de Licenciatura en Comunicaciones, Periodismo o estudios en Cine y Televisión.

Formación:

- Conocimientos en redacción y edición de textos.
- Conocimientos básicos de fotografía.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.

COPIA NO CONTROLADA

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

COPIA NO CONTROLAD

COPIA NO CONTROLAD





**Defensoría
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

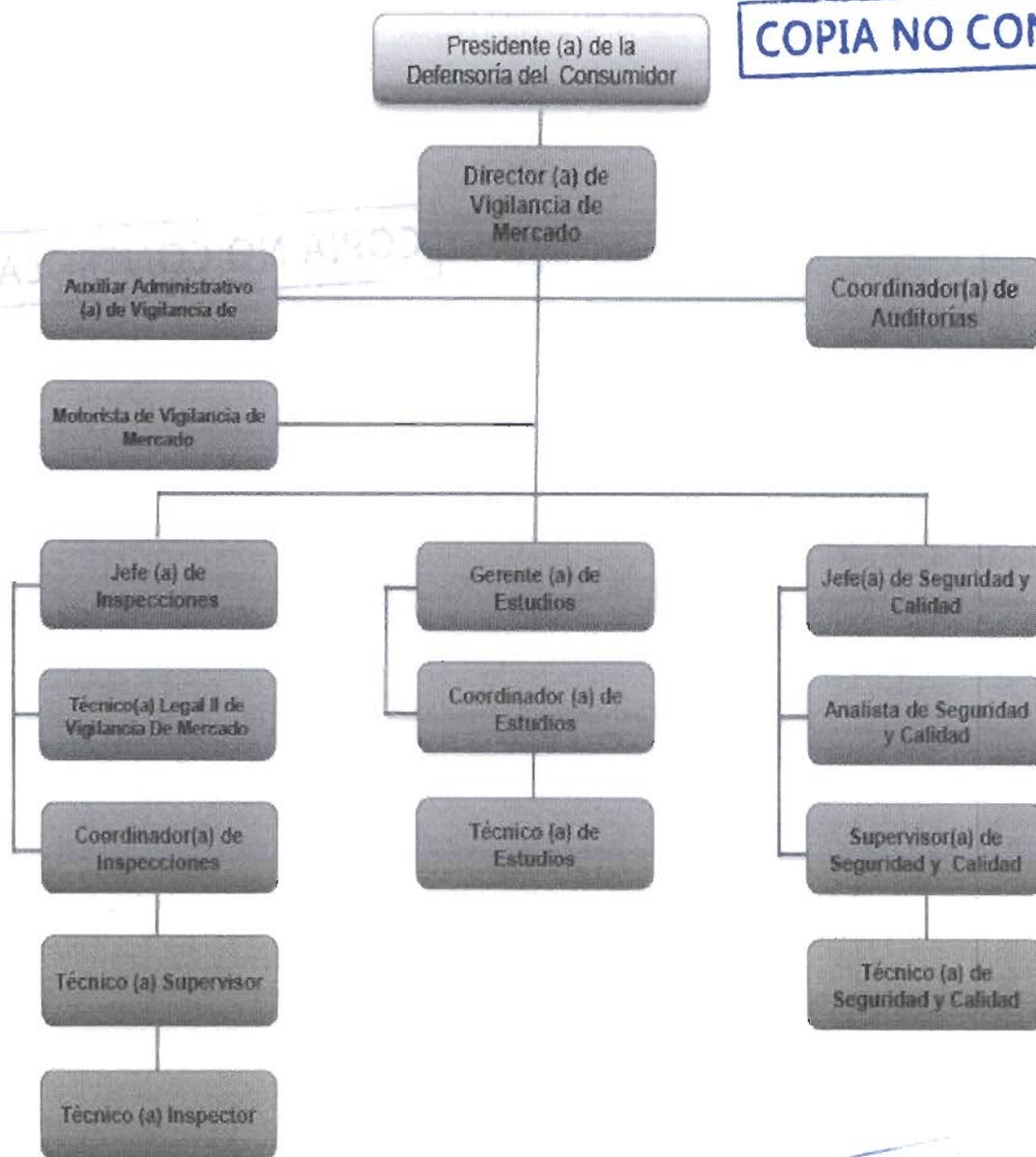
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

COPIA NO CONTROLADA



20. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

Estructura Organizativa de la Dirección de Vigilancia de Mercado



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

21. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

21.1 DIRECCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PPUTH037

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: Auxiliar Administrativo de Vigilancia de Mercado
Motorista de Vigilancia de Mercado
Coordinador(a) de Auditorías
Jefe(a) de Inspecciones
Gerente(a) de Estudios
Jefe(a) de Seguridad y Calidad

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, coordinar y realizar los estudios en materia de consumo y las estrategias de vigilancia de mercado, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y las Normas Salvadoreñas Obligatorias.

3. RESPONSABILIDADES

- Proponer y elaborar investigaciones en materia de consumo.
- Analizar e interpretar las investigaciones realizadas.
- Presentar los estudios y/o investigaciones realizadas en materia de consumo.
- Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección.
- Verificar el desarrollo de los procesos de constatación de hechos.
- Supervisar los procesos de sondeos de precios.
- Apoyar y dar seguimiento a los procesos de denuncias colectivas y casos difusos.
- Gestionar proceso de formulación y actualización de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) con base a requerimientos interinstitucionales y al plan de operativo anual.
- Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de las Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS).
- Administrar la participación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), además del seguimiento a las acciones realizadas por la Comisión Nacional de Alimentos.
- 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.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la 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.
- Asegurar la documentación de procedimientos para seleccionar, formar, autorizar y realizar el seguimiento de los (las) inspectores (as) y demás personal que participa en las actividades de inspección.
- Asegurar la formación continua respecto a la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- 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 de Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas, Jurídicas o Ingeniería (Deseable con Maestría).

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos en técnica de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Formación en sistemas de Gestión de la calidad, normas ISO, principalmente familia 9000 y 17000.

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

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

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PPUH038

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado
Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos administrativos asignados.

3. RESPONSABILIDADES

- Realizar controles de actividades realizadas, según lineamientos institucionales.
- Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la unidad organizativa.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida.
- Llevar controles internos de documentación de la Dirección.
- Sacar fotocopias de documentos.
- Elaborar y tramitar la documentación necesaria para las misiones oficiales de la dirección.
- Participar en actividades de trabajo de campo que realice la dirección, de acuerdo a requerimiento de la Dirección.
- 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:

- 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.

Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.

COPIA NO CONTROLADA

- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PPUTH039

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado
Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

3. RESPONSABILIDADES

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

Formación:

- Conocimiento de la Ley General de Tránsito.
- Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.
- Conocimiento de mantenimiento básico de vehículos.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

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

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

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE AUDITORIAS

CÓDIGO: PPUH040

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado
Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar, apoyar y dar seguimiento a los procesos de auditoría a proveedores de bienes y/o servicios, realizadas en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar los términos de referencia para la ejecución de auditorías.
- Actuar como contraparte institucional en los procesos de auditorías a proveedores de bienes y/o servicios que desarrolle la Defensoría del Consumidor.
- Gestionar y coordinar apoyo de otras unidades institucionales.
- Revisar y observar los informes presentados por los consultores que ejecuten los procesos de auditorías.
- Coordinar la presentación de resultados a unidades organizativas involucradas.
- Documentar las auditorías realizadas mediante la conformación de expedientes y su correspondiente archivo.
- Sistematizar el proceso de auditorías, según lineamientos de la Gerencia de Estudios.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Elaborar y presentar informes periódicos o a requerimiento, sobre el avance de las auditorías de acuerdo a instrucciones de la Dirección.
- Proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- 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 de Licenciatura en Ciencias económicas o carreras afines al área financiera.

Formación:

- 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:

- Capacidad de análisis
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para el análisis y solución de problemas.
- 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

21.2 UNIDAD DE INSPECCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE INSPECCIONES

CÓDIGO: PPUTH041

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección
Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado
Supervisa a: Técnico(a) Legal II de Vigilancia de Mercado
Coordinador(a) de Inspecciones

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y promover los procesos de vigilancia y de prácticas comerciales del mercado, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar la elaboración y actualización de los planes de inspección.
- Vigilar la implementación de los planes de inspección.
- Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección realizadas.
- Coordinar la elaboración y actualización de los procedimientos para la constatación de hechos y sondeos de precios.
- Dar seguimiento y verificar el proceso de constataciones de hechos y sondeos de precios atendiendo requerimientos recibidos.
- Colaborar en la presentación de resultados de los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios.
- Atender solicitudes para apoyar el levantamiento de denuncias colectivas y casos difusos.
- Coordinar la presentación de resultados a unidades organizativas involucradas.
- 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.
- 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.
- Mantener la documentación de procedimientos para seleccionar, formar, autorizar y realizar el seguimiento de los(as) inspectores(as) y demás personal que participa en las actividades de inspección.
- Asegurar que se desarrollen los métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.

- Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.
- Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.
- Realizar evaluaciones, calificaciones y gestionar la autorización formal de los(as) inspectores(as).
- Definir los requisitos de competencia de todo el personal que participe en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.
- Asegurar la selección del equipo de inspectores.
- 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 Sociales, Económicas, Jurídicas o Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos en técnica de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.
- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
- Técnicas estadísticas.
- Conocimientos en la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA