

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

CÓDIGO: PPUH098

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización
Reporta a: Director(a) de Descentralización.
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asistir a la Dirección en la implementación efectiva de los Planes Estratégico y Operativo de la institución.

3. RESPONSABILIDADES

- Brindar asistencia oportuna a la Dirección en las diferentes actividades.
- Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Dirección.
- Mantener un monitoreo permanente en las Gerencias que integran la Dirección.
- Apoyar operativamente a las Gerencias que integran la Dirección, en caso de darse una necesidad coyuntural y específica.
- Mantener informada a la Dirección de los hechos relevantes acaecidos ya sea en las Gerencias que integran la Dirección, o en otras unidades de la institución.
- Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- Representar a la Dirección en espacios de trabajo.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.

Formación:

- Conocimientos en Derecho Administrativo.
- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power point, Word y Excel).

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

COPIA NO CONTROLADA

- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE TÉCNICO(A) DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN **CÓDIGO: PPUH099**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización
Reporta a: Director(a) de Descentralización.
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar apoyo administrativo y técnico a la Dirección de Descentralización, en el control, monitoreo y seguimiento a la ejecución del plan de trabajo, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar y ejecutar planes de seguimiento y monitoreo del uso del sistema informático y procedimientos utilizados en las Ventanillas de Atención al Consumidor.
- Planificar, coordinar y apoyar la capacitación y actualización de conocimientos de las personas que atienden en las Ventanillas de Atención al Consumidor.
- Proponer acciones territoriales enmarcadas en los convenios establecidos con entidades locales.
- Apoyar la coordinación de estudios en materia de consumo u otras actividades afines, en las regiones geográficas que atienden las Ventanillas de Atención al Consumidor.
- Realizar visitas de seguimiento a las Ventanillas de Atención al Consumidor.
- Llevar control estadístico actualizado del funcionamiento y desempeño de las Ventanillas de Atención al Consumidor a nivel nacional.
- Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos (estadísticos) de las actividades de la Dirección.
- Facilitar información o su acceso, en el ámbito del proceso de descentralización de los servicios de la Defensoría del Consumidor, según requerimientos recibidos.
- 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 la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
- Informar permanentemente del trabajo realizado.
- 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.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación.

- Profesional universitario graduado en Ciencias Económicas o Jurídicas.

Formación:

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

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- 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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

31.2. GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUH100

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Director(a) de Descentralización.
Supervisa a: Asistente Técnico(a) de Defensoría Regional
Auxiliar Administrativo(a) de Defensoría Regional
Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo
Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado.
Motorista de Defensoría Regional

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar los procesos de Atención de Controversias de Consumo, así como también vigilar las actividades relativas a la vigilancia e inspección, información y educación en consumo, se realicen conforme a la Ley de Protección al Consumidor, los lineamientos que den la Dirección de Vigilancia de Mercado, la Dirección de Ciudadanía y Consumo, la Dirección del Centro de Solución de Controversias y la Dirección de Descentralización.

3. RESPONSABILIDADES

- Dirigir y controlar las actividades de vigilancia e inspección de establecimientos comerciales, así como también las campañas informativas y educativas.
- Instruir a los(as) coordinadores(as) de las áreas de inspección y vigilancia, educación y consumo en el cumplimiento de lineamientos generados por las direcciones centrales.
- Dirigir la planificación de las actividades a desarrollar por las áreas a su puesto.
- Dirigir y controlar los procesos para la atención de denuncias y solución de controversias, con base a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y lineamientos generados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias.
- Dar seguimiento a los resultados obtenidos en la atención de denuncias y solución de controversias.
- Coordinar la planificación de actividades en el marco del Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor y otras disposiciones relacionadas con este proceso.
- Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Rendir informes de gestión, que apliquen, 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 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.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.

COPIA NO CONTROLADA



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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

- Profesional universitario graduado de Ciencias Económicas, Jurídicas o Ingeniería.

Formación:

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

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Liderazgo.
- Razonamiento lógico.
- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interna y externa).

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 TÉCNICO(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUH101

COPIA NO CONTROLADA

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar apoyo administrativo y técnico a la Gerencia Regional, en el control, monitoreo y seguimiento a la ejecución del plan de trabajo, de acuerdo a los lineamientos de la Gerencia Regional.

3. RESPONSABILIDADES

- Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos (estadísticos) de las actividades de la Gerencia.
- Elaborar y presentar informes de las reuniones en que participe por delegación de su jefe(a) inmediato.
- Apoyar la realización de eventos propios de la Gerencia en coordinación con otras instituciones.
- Apoyar a la Gerencia en tareas de naturaleza administrativa como elaboración de requerimientos, administración de sistema de marcación, etc.
- Elaborar ayudas memorias de las reuniones en que participe por convocatoria de su jefe(a) inmediato.
- Informar permanentemente del trabajo realizado.
- Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Gerencia.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere haber aprobado hasta tercer año en Ciencias Económicas o Ingeniería.

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.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

COPIA NO CONTROLADA

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Capacidad de síntesis.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- 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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUH102

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos asignados.

3. RESPONSABILIDADES

- Gestionar procesos administrativos para el buen funcionamiento de la unidad
- Administrar archivos de la Gerencia.
- Realizar controles de actividades realizadas.
- 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 organizativa.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Verificar existencia de bienes necesarios para la realización de las labores de la Gerencia de Defensoría Regional.
- Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- Controlar la recepción, entrega, resguardo y liquidación de vales de combustible.
- Establecer y llevar registros de asistencia del personal, en coordinación con la Unidad de Talento Humano.
- Elaborar y presentar informes periódicos o a requerimiento del control de asistencia del personal de la Gerencia Defensoría Regional.
- Verificar que la documentación que respalda la adquisición de bienes y servicios, pago de viáticos y reintegros por transporte, cumpla con criterios de legalidad según lo dispuesto en ley AFI, Normas técnicas de Control Interno, Normativa del Fondo Circulante.
- Cancelar las facturas por compras de productos o adquisición de servicios a proveedores, así como el pago de viáticos y reintegros de transporte al personal de la Gerencia de Defensoría Regional.
- Gestionar la concesión y liquidación de anticipo de fondos ante la Unidad Financiera Institucional.
- Gestionar reintegro de fondos ante la Unidad Financiera Institucional.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Llevar control de asignación de vehículos en misiones oficiales.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Llevar control de bitácoras de servicios de transporte proporcionados, kilometraje y consumo de combustible.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

- 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.

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: COORDINADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (DEFENSORÍA REGIONAL)

CÓDIGO: PPUH103

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional
Supervisa a: Anfitrión(a) de Defensoría Regional
Técnico(a) Legal II de Defensoría Regional
Notificador(a) de Defensoría Regional

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Vigilar la correcta aplicación de la normativa de protección a las personas consumidoras en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados por el Centro de Solución de Controversias, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as).

3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los recursos físicos y humanos de la Gerencia de Defensoría Regional para la recepción de denuncias.
- Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.
- Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- Vigilar los procesos de certificación de expedientes.
- Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- Controlar la gestión del desempeño del talento humano del Centro de Solución de Controversias.
- Apoyar a la Dirección de Centro de Solución de Controversias en la identificación de necesidades y gestión de los procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar los procesos de formación del personal del Centro de Solución de Controversias.
- Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos realizados.
- Velar que se mantenga una infraestructura adecuada para la atención de denuncias.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientada y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

- 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:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Jurídicas, Económicas o Ingeniería

Formación:

- Conocimiento general sobre medios alternos de solución de conflictos.
- Conocimientos básicos de planificación estratégica y operativa.
- Técnica de análisis y solución de problemas en la parte jurídica.
- 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:

- Criterio Analítico.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- 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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ANFITRIÓN(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUTH104

COPIA NO CONTROLADA

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Orientar y facilitar, al consumidor o consumidora, en el proceso de interposición de denuncias y demás servicios que presta el Centro de Solución de Controversias (CSC), según el manual de procedimientos vigente.

3. RESPONSABILIDADES

- Asesorar a los(as) consumidores(as) en materia de consumo.
- Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias.
- Gestionar formularios de recepción de denuncias.
- Llevar registro y control del nivel de afluencia al CSC.
- Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso de interposición de denuncias.
- Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del CSC, según demanda de servicios.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- 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 general o vocacional.

Formación:

- Formación en atención al cliente.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA



Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- 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.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUH105

1. GENERALES DEL PUESTO

COPIA NO CONTROLADA

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la representación de denuncias; colaborar en los procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador.

3. RESPONSABILIDADES

- Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- Administrar los procesos de denuncias.
- Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- Llevar control de las atenciones realizadas.
- Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

COPIA NO CONTROLADA

- El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en Ciencias Jurídicas, Psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

COPIA NO CONTROLADA

Formación:

- Conocimientos en Derecho administrativo o manejo de cálculos y base de datos.
- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Concentración y organización.
- Capacidad de síntesis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUH106

1. GENERALES DEL PUESTO

COPIA NO CONTROLADA

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente).
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional).
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.

3. RESPONSABILIDADES

- Planificar rutas de entrega de notificaciones y otros documentos relacionados a procesos de denuncias, de acuerdo a tiempos de entrega y lineamientos de la Institución.
- Verificar el contenido de las notificaciones, de acuerdo a las formalidades legales.
- Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

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

Formación:

- Manejo de herramientas informáticas a nivel general.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación al cliente (interno y externo).

COPIA NO CONTROLADA

- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
- Habilidad para conducir motocicleta y estar autorizado para ello.
- Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Exposición constante e intensa a elementos como polvo, sol, lluvia, elementos de trabajo, etc. El nivel de protección ante accidentes graves de trabajo debe ser significativo.
- 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: COORDINADORA DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

CÓDIGO: PPUTH107

1. GENERALES DEL PUESTO

COPIA NO CONTROLADA

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional)

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar, supervisar y ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según Plan operativo.

3. RESPONSABILIDADES

- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a la unidad correspondiente a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Coordinar programación de actividades regionales.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas.
- 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 ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientada y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- 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 haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades



Formación:

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos en técnicas de 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

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 (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

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 a 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 (DEFENSORÍA REGIONAL) CÓDIGO: PPUH108

1. GENERALES DEL PUESTO

COPIA NO CONTROLADA

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo
Supervisa a: No aplica

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar y ejecutar estrategias de educación en consumo.
- Elaborar guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- Elaborar y ejecutar estrategias de elaboración y difusión de materiales educativos.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a la unidad correspondiente a su puesto.
- 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.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

- El puesto requiere estudios de al menos tercer año en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

Formación:

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Conocimientos 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.

Habilidades:

COPIA NO CONTROLADA

- 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.

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: COORDINADOR(A) DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PPUH109

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)
Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional
Supervisa a: Técnico(a) Inspector (Defensoría Regional)

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar sondeos y trabajos de campo.
- Ejecutar inspecciones y constataciones de hecho.
- Elaborar actas e informes de inspección y constataciones de hechos.
- Brindar apoyo en el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- Realizar seguimiento de la programación mensual y del plan anual de trabajo.
- Coordinar programación de actividades regionales.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientada y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Evaluar las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a su unidad organizativa no alcance los resultados planificados.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

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

COPIA NO CONTROLADA

Formación:

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.
- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
- Conocimientos en la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (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.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- Excelente redacción y sintaxis.

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 a 40 libras. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA