

Formación:

- Conocimientos de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
- Conocimientos de Leyes Tributarias, normativa AFI.
- Conocimientos en la administración de COMPRASAL.
- Leyes y normativas aplicadas al 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 dos años de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

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

Requisitos particulares del puesto:

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), en el artículo 8, establece los siguientes requisitos legales para aplicar al puesto de Jefe(a) UACI.

- Ser salvadoreño por nacimiento;
- Poseer título universitario y experiencia o idoneidad para el puesto.
- Ser de moralidad notoria y no tener conflicto de intereses con el cargo.
- Obtener el finiquito de sus cuentas si hubiese administrado o manejado fondos públicos.
- Hallarse libre de reclamaciones de toda clase, caso de haber sido contratista de obras públicas costeadas con fondos del Estado o del Municipio.
- Hallarse solvente con la Hacienda Pública y con el Municipio.
- No tener pendientes contratos o concesiones con el Estado, para explotación de riquezas nacionales o de servicios públicos, así como los que hayan aceptado ser representantes o apoderados administrativos de aquéllos, o de sociedades extranjeras que se hallen en los mismos casos.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) UACI

CÓDIGO: PPUTH075

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar apoyo en los diferentes procesos de compras de bienes y/o servicios según la Ley y Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).

3. RESPONSABILIDADES

- Tramitar requisiciones de compra de bienes y/o servicios que le sean asignadas por la jefatura inmediata.
- Actualizar el banco Institucional de proveedores, según LACAP.
- Elaborar órdenes de compra de bienes y servicios según normativa interna.
- Elaborar y mantener actualizados los expedientes de los procesos de adquisiciones y contrataciones.
- Ingresar a la página COMPRASAL todos los procesos de adquisición y contrataciones.
- Generar reportes periódicos de órdenes de compra.
- Asegurar que cada expediente de contratación contenga la copia de las respectivas garantías.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Garantizar un adecuado y oportuno proceso de devolución de garantías.
- 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 técnico universitario en Ciencias Jurídicas, Ciencias Económicas o Ingeniería.

Formación:

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
- Conocimientos de Leyes Tributarias.
- Conocimientos en la administración de COMPRASAL.
- 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:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Razonamiento lógico.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- 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

27.5. UNIDAD DE LOGÍSTICA

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LOGÍSTICA

CÓDIGO: PPUH076

1. GENERALES DEL PUESTO

COPIA NO CONTROLADA

Unidad Organizativa: Unidad de Logística
Reporta a: Director(a) de Administración
Supervisa a: Auxiliar de Logística (Activo Fijo)
Auxiliar de Logística (Almacén)
Auxiliar de Logística (Transporte)
Auxiliar de Logística (Mantenimiento)
Auxiliar Administrativo de la Unidad de Logística
Motorista
Ordenanza
Mensajero(a)
Anfitrión(a) de la Unidad de Logística

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Responsable de las labores relacionadas con necesidades de logística de la Institución: servicios básicos, salvaguarda de activos, mantenimiento de infraestructura, vigilancia, vehículos, combustible archivo institucional.

3. RESPONSABILIDADES

- Supervisar el proceso de mantenimiento de infraestructura en las oficinas centrales de la institución.
- Dar seguimiento al mantenimiento de vehículos institucionales.
- Velar por el buen uso y mantenimiento de equipos, instalaciones y demás infraestructuras de la Defensoría.
- Planificar y coordinar el transporte para diligencias, misiones oficiales o visitas de campo, nacionales y fuera del territorio nacional.
- Coordinar y supervisar el uso de vales de gasolina, revisar su procedimiento de distribución y documentación y administrar el respectivo sistema.
- Coordinar y dar seguimiento a procesos de presentación de información y discusión para las auditorías públicas y privadas.
- Velar por la seguridad de las oficinas de la Defensoría y supervisar el desempeño del personal de seguridad.
- Apoyar y dar seguimiento a las necesidades de mantenimiento de infraestructura, mobiliario y equipo, transporte y otros.
- Gestionar el suministro de bienes y servicios para el mantenimiento de las oficinas centrales y oficinas regionales.
- Coordinar la administración del activo fijo 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.

- Controlar, supervisar y aprobar los informes de la Unidad de Logística.
- 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.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias económicas o Ingeniería.

Formación:

- 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 dos años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Excelente redacción y sintaxis.

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.

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ACTIVO FIJO)

CÓDIGO: PPUTH077

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y supervisar los procesos de logística asignados, según presupuesto y planes operativos.

3. RESPONSABILIDADES

- Normar y controlar los bienes adquiridos o donados que ingresen como activo fijo de la institución.
- Apoyar y participar en la gestión para la actualización y contabilización del inventario de activo fijo.
- Coordinar la administración del activo fijo institucional a nivel nacional.
- Apoyar la formulación de diagnósticos orientados a identificar necesidades de mejora en los procesos o servicios.
- Promover y apoyar acciones de mejora en los servicios y procesos, según recomendaciones que resulten de los diagnósticos o requerimientos de Plan operativo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar las conciliaciones de los procesos asignados, si corresponde.
- 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 que haya aprobado hasta tercer año en Ciencias económicas.

Formación:

- Conocimientos básicos de contabilidad.
- Manejo de inventarios.
- Conocimiento del manejo de activo fijo.
- Conocimientos de normativa técnica legal del sector gubernamental.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Criterio analítico.
- Razonamiento lógico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Concentración y organización.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Orientación a la mejora continua.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

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.
- 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: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ALMACÉN)

CÓDIGO: PPUH078

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y supervisar los procesos de logística asignados, según presupuesto y planes operativos.

3. RESPONSABILIDADES

- Administrar, controlar, registrar y reportar las actividades de los procesos del almacén institucional.
- Apoyar la formulación de diagnósticos orientados a identificar necesidades de mejora en los procesos o servicios.
- Promover y apoyar acciones de mejora en los servicios y procesos, según recomendaciones que resulten de los diagnósticos o requerimientos de Plan operativo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar las conciliaciones de los procesos asignados, si corresponde.
- 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:

- Conocimientos básicos de contabilidad.
- Manejo de inventarios.
- Conocimientos de normativa técnica legal del sector gubernamental.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de análisis.
- Razonamiento lógico.

COPIA NO CONTROLADA

- Concentración y organización.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Orientación a la mejora continua.
- Manejo adecuado del tiempo
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

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.
- 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: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (TRANSPORTE)

CÓDIGO: PPUTH079

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y supervisar los procesos de logística asignados, según presupuesto y planes operativos.

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar, registrar y reportar las actividades de los procesos de transporte institucional.
- Dar seguimiento al mantenimiento de vehículos institucionales.
- Apoyar la formulación de diagnósticos orientados a identificar necesidades de mejora en los procesos o servicios.
- Promover y apoyar acciones de mejora en los servicios y procesos, según recomendaciones que resulten de los diagnósticos o requerimientos de Plan operativo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar las conciliaciones de los procesos asignados, si corresponde.
- 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 - vocacional o estudios técnicos

Formación:

- Conocimientos de procesos administrativos.
- Conocimientos de normativa técnica legal del sector gubernamental.
- 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.
- Concentración y organización.
- Orientación al cliente (interno y externo)

COPIA NO CONTROLADA

- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.
- Autocontrol.

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: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (MANTENIMIENTO)

CÓDIGO: PPUTH080

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y supervisar los procesos de logística asignados, según presupuesto y planes operativos

3. RESPONSABILIDADES

- Supervisar, registrar y reportar las actividades de los procesos de mantenimiento de infraestructura en las oficinas centrales de la institución.
- Apoyar la formulación de diagnósticos orientados a identificar necesidades de mejora en los procesos o servicios.
- Promover y apoyar acciones de mejora en los servicios y procesos, según recomendaciones que resulten de los diagnósticos o requerimientos de Plan operativo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar las conciliaciones de los procesos asignados, si corresponde.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere estudios de noveno grado.

Formación:

- Formación básica en trabajos de mantenimiento de infraestructura.
- Formación en servicio al cliente.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Orientación al cliente (interno).
- Creatividad.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.

COPIA NO CONTROLADA

- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
- Habilidad en mantenimientos menores.

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: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA

CÓDIGO: PPUTH081

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos asignados, atendiendo el manual de procedimientos y plan operativo anual.

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

- Gestionar procesos administrativos institucionales.
- Administrar archivos de la unidad de logística.
- Gestionar y supervisar los procesos de compra, resguardo, entrega y liquidación de vales de combustible.
- Realizar controles de actividades realizadas.
- Controlar los reclamos de seguros 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.

Segunda Asignación

- Elaborar todas las requisiciones de bienes y servicios administrados por la Unidad de Logística y establecer la coordinación con los proveedores
- Llevar un control de todas las compras y servicios con sus respectivos soportes (Ampo de cada servicio o según la cantidad de archivo de cada uno).
- Elaborar actas de recepción mensual, de todos los procesos de compra administrados por la ULOG, incluye: revisión de reportes y facturas, verificar que todo sea coincidente con lo contratado.
- Llevar control digital de todos los servicios administrados por la ULOG que incluya: Monto contratado del servicio, consumo mensual, Nº de compromisos, control de facturación mensual y todo lo necesario para el control del mismo.
- Elaborar la documentación necesaria para la buena administración de todo lo relacionado a las compras, proyectos de obras, control de servicios administrados por la ULOG eficientemente.
- Entregar oportunamente a la UACI copias legibles de Actas de recepción y facturas de los procesos de compra.

COPIA NO CONTROLADA

Responsabilidades comunes a las diferentes asignaciones

- 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 tercer año en Ciencias Económicas.

Formación:

- Conocimientos de procesos administrativos.
- 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:

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

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA

CÓDIGO: PPUTH082

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Logística
Reporta a: Jefe(a) de Logística
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.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Orientación al cliente (interno).

COPIA NO CONTROLADA

- 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: ORDENANZA

CÓDIGO: PPUTH083

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar limpieza y proporcionar apoyo a actividades logísticas en los diferentes departamentos, según requerimientos y plan de trabajo.

3. RESPONSABILIDADES

- Realizar la limpieza de las áreas que le sean encomendadas.
- Trasladar correspondencia interna y externa.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Atender a visitas y personal que asista a reuniones.
- 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 sexto grado.

Formación:

- Formación en Atención al Cliente.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos seis meses de experiencia.

Habilidades:

- Orientación al cliente (interno y externo).
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Discreción.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

COPIA NO CONTROLADA

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- 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: MENSAJERO(A)

CÓDIGO: PPUTH084

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Entregar la correspondencia de la Institución, de acuerdo a las medidas de seguridad vial, lineamientos recibidos y normativa interna.

3. RESPONSABILIDADES

- Entregar la correspondencia y otros documentos de la Institución.
- Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño de motocicleta.
- 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:

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

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Orientación al cliente (interno y externo).
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para conducir motocicleta y vehículo liviano y estar autorizado para ello.

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: ANFITRIÓN(A) DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA

CÓDIGO: PPUH085

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Recibir, orientar y facilitar a los(las) consumidores(as), proveedores o personas que visitan las oficinas centrales de la Defensoría del Consumidor con prontitud y amabilidad, brindándoles orientación e información acerca del trámite que desean realizar y gestionar la distribución de la correspondencia externa recibida para las diferentes unidades organizativas.

3. RESPONSABILIDADES

- Asesorar a los(as) consumidores(as) en materia de consumo.
- Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias.
- Llevar registro actualizado de la recepción y distribución de la correspondencia recibida
- Entregar la correspondencia externa recibida a ordenanza para su distribución en las unidades a quienes va dirigida.
- Mantener registro adecuado, control y resguardo de los documentos bajo su custodia, hasta la entrega donde corresponda.
- Elaborar informes extraordinarios a partir de requerimientos.
- Verificar la entrega y recepción de la correspondencia general entregada al (la) mensajero(a).
- Planificar sus actividades semanales en correspondencia con las orientaciones recibidas de su jefe(a) inmediato.
- Colaborar con la Gerencia de Atención Descentralizada en tareas que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato a solicitud de Gerente(a) de Atención Descentralizada.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- 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

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.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

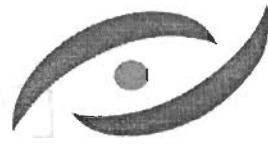
Habilidades:

- 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.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA



**Defensoría
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

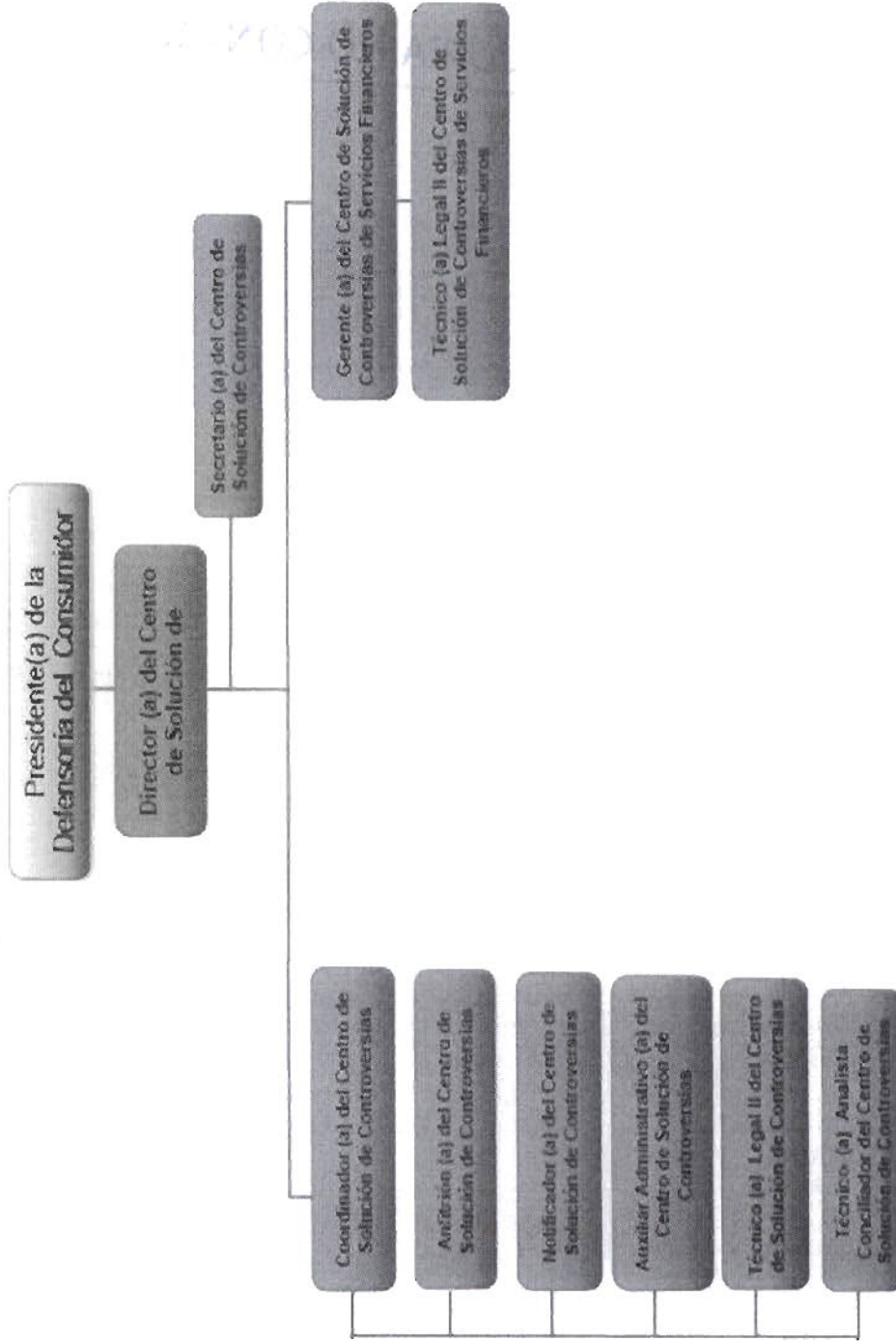
**DIRECCIÓN DEL CENTRO
DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS**

COPIA NO CONTROLADA



28. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (CSC)

Estructura Organizativa de la Dirección del Centro de Solución de Controversias



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



29. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

COPIA NO CONTROLADA

29.1. DIRECCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PPUTH086

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor
Supervisa a: Secretario(a) del Centro de Solución de Controversias
Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias
Gerente(a) del Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Dirigir y controlar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores(as), de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los consumidores.

3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias 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.
- 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 organizativa.
- Asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.
- Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes: información sobre el servicio, consultas y retroalimentación del cliente.
- Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Defensoría del Consumidor.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA