



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ANTIGUO CUSCATLÁN, ENERO DE 2011



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
I. OBJETIVOS .....	5
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	5
II. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL .....	5
III. METODOLOGÍA IMPLEMENTADA: MAPA FUNCIONAL.....	6
IV. PRINCIPIOS, CRITERIOS Y GUÍAS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	7
V. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR .....	9
VI. FUNCIONES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR ....	10
VII. METODOLOGÍA PARA ACTUALIZAR EL MANUAL.....	16
VIII. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES .....	17
① PRESIDENCIA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR .....	18
② TRIBUNAL SANCIONADOR.....	27
2. 1 PRESIDENCIA .....	27
2. 2 VOCAL .....	30
2. 3 SECRETARIO DEL TRIBUNAL SANCIONADOR .....	33
2. 4 COORDINACIÓN JURÍDICA .....	40
③ ASESORIA DE PRESIDENCIA .....	45
④ UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA .....	49
⑤ UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL.....	54
⑥ UNIDAD DE TRANSPARENCIA.....	70
⑦ UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN .....	76
⑧ UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	79
⑨ UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO .....	84
⑩ UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES .....	90
⑪ UNIDAD DE COMUNICACIONES.....	98
⑫ DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADOS .....	104



12.1 DIRECCIÓN.....	104
12.2 UNIDAD DE INSPECCIÓN .....	107
12.3 GERENCIA DE ESTUDIOS .....	115
12.4 UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD .....	123
13 DIRECCIÓN DE CIUDADANIA Y CONSUMO .....	129
13.1 DIRECCIÓN.....	129
13.2 UNIDAD DE DEFENSORÍA MÓVIL .....	133
13.3 UNIDAD DE EDUCACIÓN EN CONSUMO.....	140
13.4 UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	146
14 DIRECCIÓN JURÍDICA.....	152
14.1 DIRECCIÓN.....	152
14.2 GERENCIA DE PROCURACIÓN .....	158
15 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN .....	164
15.1 DIRECCIÓN.....	164
15.2 UNIDAD DE TALENTO HUMANO .....	168
15.3. GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS .....	174
15.4. UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES .....	180
15.5 UNIDAD DE LOGÍSTICA.....	185
16 DIRECCIÓN CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....	202
16.1 DIRECCIÓN.....	202
16.2 GERENCIA DE CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS.....	220
17 DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN .....	229
17. 1 DIRECCIÓN.....	229
17.2 GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL .....	238
17.3 GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA .....	264
17.4 GERENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	273



## INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Consumidor tiene la esperanza de un cambio en la política de consumo de nuestro país y tiene el compromiso de actuar con firmeza, pero también con responsabilidad y transparencia en la defensa de los derechos de las consumidoras y los consumidores, conforme a la orientación ofrecida por el Presidente de la República.

**“Debemos cuidar que las empresas se fortalezcan, pero debemos cuidar también que las empresas, sobre todo aquellas que tienen una posición dominante en el mercado, arbitrariamente no eleven los precios y abusen de los consumidores”.**

Fragmento del discurso del Señor Presidente de la República – 15 de marzo de 2010 –

La Estrategia de la Defensoría es desarrollar una Política basada en el libre mercado, que tiene entre sus fundamentos la libre competencia, resultado de la concurrencia en el mercado de oferentes que producen bienes o servicios similares y, a su vez, de consumidores que toman decisiones libres sobre sus compras con información suficiente sobre las características de precio y calidad de los productos.

El rol de los consumidores en el mercado es esencial, toda vez que estos posean la información necesaria para tomar las mejores decisiones al momento de consumir. No es posible imaginar un sistema económico sin entender que la figura central es el consumidor.

En ese sentido, para facilitar el cumplimiento de las atribuciones encomendadas, la Defensoría del Consumidor requiere contar con una herramienta apropiada que le permita tener una visión general de toda la estructura de la organización, a fin de poder introducir la claridad de las operaciones de las distintas unidades organizativas.

El presente documento denominado Manual de Organización y Funciones, ha sido elaborado con el propósito de servir como guía para las funciones que la Defensoría del Consumidor desarrolla en atención a las necesidades de la población consumidora.

La agrupación de unidades organizativas concentra las funciones en donde el mundo actual se enfoca cada día más: en la eficiencia, lo cual beneficia a la Institución para poder ofrecer servicios de calidad.

Así mismo, la identificación de las competencias profesionales es el punto de partida de los distintos procesos relacionados con la administración bajo el enfoque de competencias. Estas benefician a las empresas e instituciones en el diseño de la formación, en la evaluación individual y reconocimiento formal de las funciones del personal.



## I. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa institucional.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir la estructura orgánica formal y real de la Defensoría que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar las funciones de las diferentes unidades organizativas para delimitar su esfera de control.

## II. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones es una herramienta necesaria dentro de toda Empresa o Institución. Ayuda a definir los diferentes niveles de autoridad y responsabilidades asignadas a cada empleado(a), con la finalidad de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes operativos y objetivos formulados para la institución.

Esta herramienta de trabajo se enmarca en un proceso de desarrollo organizacional de la Defensoría del Consumidor, orientado a cumplir los siguientes propósitos:

1. Permitir que los directivos, gerencia y mandos intermedios puedan administrar y supervisar el cumplimiento de las labores asignadas a cada área de la Institución.
2. Brindar una herramienta de apoyo para el control de las jefaturas de las distintas unidades sobre las responsabilidades de sus colaboradores, desarrollando evaluaciones del rendimiento que beneficie la asignación o reasignación de funciones de acuerdo a la reestructuración operativa de la Institución.
3. Definir obligaciones y delimitar responsabilidades de los(as) Directores(as), Gerentes y Jefes(as) para que conozca lo que se espera de su área.

Este Manual ayudará a garantizar la formalización y ordenamiento de todos los procedimientos de la Institución y se encuentra directamente relacionado con el mejoramiento de la calidad, eficiencia y eficacia de todos los procesos de la Institución.



### III. METODOLOGÍA IMPLEMENTADA: MAPA FUNCIONAL

El presente Manual de Organización y Funciones, ha sido realizado bajo la metodología del Análisis Funcional o Mapa Funcional. Este procedimiento permite identificar las competencias requeridas por la Institución a través de una estrategia deductiva.

La competencia puede definirse, como la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes, que una persona pone en juego en el desempeño de una función productiva. Y el proceso de identificación de competencias se lleva a cabo con el objetivo de determinar las competencias que los(as) empleados(as) movilizan para lograr los objetivos y resultados que concurren en la generación de un producto o servicio, llevando a cabo la identificación por medio de un proceso participativo que integre los aportes de actores clave y tomando en cuenta las realidades del mundo del trabajo y de la formación.

El proceso se desarrolla con un grupo de expertos de la actividad laboral y se inicia estableciendo el propósito clave de la función productiva a abordar; preguntándose sucesivamente qué funciones hay que llevar a cabo para permitir que la función precedentemente identificada se logre. Es esencial en este proceso, conservar la relación entre las funciones y el propósito clave para mantener la coherencia en el análisis. La desagregación sucesiva de funciones culmina con la identificación de funciones simples, realizables por una persona (elementos de competencia).

La estructura gramatical generalmente utilizada para enunciar las funciones es: verbo (en infinitivo) + objeto + condición y el resultado final de esta etapa es un mapa funcional. El análisis funcional se centra en lo que el empleado logra, en los resultados; no en el proceso, ni en los procedimientos que sigue para obtenerlos. La función expresa el resultado de la actividad realizada más allá del contexto laboral específico y de la tecnología utilizada. En tal sentido, la función admite la diversidad y diferentes "cómo hacerlo" y, por otra parte supone y reconoce las capacidades que se ponen en juego para lograr su consecución.

#### 3-1 ELABORACIÓN DEL MAPA FUNCIONAL

##### a. La definición del propósito clave.

El propósito principal es el enunciado que define aquello que la Asociación debe lograr. Expresa la razón de ser de la actividad productiva, según el nivel en que se esté realizando el análisis. Y su estructura siempre es Verbo/ Objeto/ Complemento, donde el verbo debe ser enfocado a la evaluación del desempeño laboral de las personas, el objeto es aquello sobre lo cual ocurre el desempeño que se evalúa y el complemento debe ser evaluable y debe evitar el uso de calificativos y condiciones irreales.

##### b. Definición de las Funciones Principales Hasta llegar a las Unidades de Competencia.

Se llama Unidad de competencia a cada una de las partes en que se descompone una función principal. Estas corresponden a funciones de nivel intermedio del Mapa Funcional y describen los resultados de lo realizado y no los procedimientos. La pregunta clave es ¿Qué hay que hacer para



que mi función principal se logre? Las respuestas van configurando las funciones, hasta llegar a las unidades de competencia.

Cada desagregación debe tener, al menos, dos desgloses y se debe de analizar de lo general a lo particular. Y su estructura siempre es Verbo/ Objeto/ Complemento, donde el verbo debe ser enfocado a la evaluación del desempeño laboral de las personas, el objeto es aquello sobre lo cual ocurre el desempeño que se evalúa y el complemento debe ser evaluable y debe evitar el uso de calificativos y condiciones irreales. Cada función debe aparecer solo una vez en el mapa funcional y se describe lo que hace el empleado, no los equipos y las máquinas.

### c. Definición de los Elementos.

Se llama elemento de competencia a cada una de las partes en que se descompone una unidad de competencia. Corresponden a funciones del último nivel del Mapa Funcional y describen los resultados de lo realizado y no los procedimientos. A partir de la función anterior la pregunta clave es: ¿Qué hay que hacer para que mi unidad de competencia principal se logre? Las respuestas van configurando las sub-funciones, hasta llegar a los elementos de competencia. Cada desagregación debe tener, al menos, dos desgloses y se debe de analizar de lo general a lo particular. Y su estructura siempre es Verbo/ Objeto/ Complemento. Cada función debe aparecer solo una vez en el mapa funcional y se describe lo que hace el empleado, no los equipos y las máquinas.

## IV. PRINCIPIOS, CRITERIOS Y GUÍAS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Cuando implementamos una estructura organizacional se deben respetar algunos principios de administración que fortalecen las bases sobre las cuales se efectúa una dirección del trabajo así como la autoridad en los diferentes niveles.

Para la implementación de la estructura de la Defensoría del Consumidor se han considerado los siguientes principios, criterios y guías:

### a. Especialización del trabajo

Se puede incrementar la productividad ampliando, en lugar de reducir, el campo de acción de las actividades del puesto.

Al proporcionar a los empleados(as) la oportunidad de realizar una diversidad de actividades, permitirles que lleven a cabo un trabajo en su totalidad y al colocarlos en equipos con habilidades intercambiables, se alcanza una producción considerablemente más alta y se logra una mayor satisfacción.

### b. Departamentalización Funcional

La departamentalización funcional trata de alcanzar economías de escala al colocar a personas con habilidades y orientaciones comunes en unidades comunes.

### c. Cadena de mando

La cadena de mando es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima de la organización hasta el escalón más bajo y define quién informa a quién. Contesta preguntas de los empleados(as) como ¿a quién acudo si tengo un problema? Y ¿Ante quién soy responsable?



**d. Extensión del tramo de control**

Número de colaboradores que un supervisor puede dirigir eficaz y eficientemente de forma directa.

**e. Centralización y descentralización**

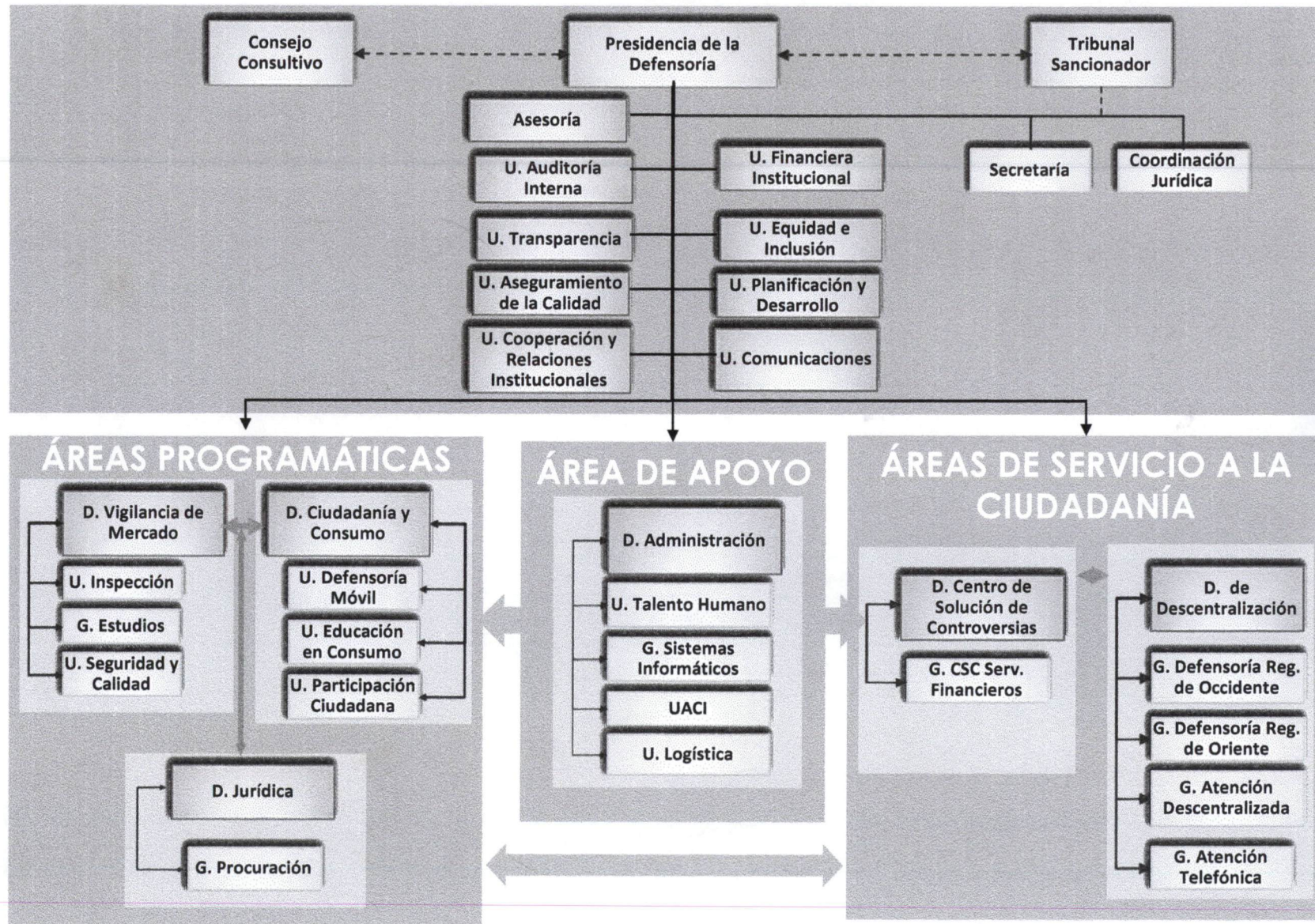
Grado en que la toma de decisiones se concentra en un solo punto en la organización.

**f. Formalización**

Grado en que los puestos dentro de una organización, están estandarizados. A mayor estandarización, menor es la aportación que el empleado(a) integra a la forma como debe efectuarse su trabajo.



## V. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR





## **VI. FUNCIONES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR**

### **1. Presidencia**

Responsable de ejercer la máxima autoridad de la institución. Le corresponde la titularidad de las competencias de la Defensoría, excepto la sancionadora en materia de consumo, y ejercerá todas las atribuciones que le otorgan la Ley y su reglamento

### **2. Consejo Consultivo**

Es el órgano técnico asesor del (la) Presidente (a), en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría; Podrá emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría. Además de proponer al Presidente de la República la remoción del Presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones; y Las demás atribuciones que legalmente se le asignen

### **3. Tribunal sancionador**

Responsable de ejercer la potestad sancionatoria en materia de consumo, correspondiéndole establecer multas de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente. Su principal deber es velar por la instrucción del procedimiento sancionatorio de los casos presentados por los y las consumidores. En este sentido, es el encargado de administrar los procesos sancionatorios, y dirigir, capacitar y supervisar el desempeño del personal que atiende los casos. Adicionalmente, también recaerá sobre el (la) Presidente (a) del Tribunal Sancionador, la responsabilidad de sustituir al Presidente de la Defensoría en sus ausencias, según políticas institucionales.

### **4. Asesoría**

Responsable de asesorar al (la) Presidente (a) de la Defensoría del Consumidor, en las áreas estratégicas relacionadas con el quehacer de la institución, Así como coordinar la ejecución de proyectos y participar en comisiones de trabajo en representación de la institución por delegación del Presidente; Realizar todas aquellas funciones que le sean expresamente delegadas por el (la) Presidente (a) de la Defensoría

### **5. Unidad de Auditoría Interna**

Su principal atribución es brindar seguridad razonable sobre la administración de los recursos físicos y financieros de la Defensoría. En este sentido, es la responsable de realizar exámenes de componentes de los estados financieros, analizar los resultados de las operaciones; revisar el cumplimiento de las responsabilidades de las distintas unidades de la Defensoría; evaluar los sistemas de operación, administración e información; además analiza y evalúa los procedimientos de control interno y realiza propuesta de mejora, de conformidad a las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), Ley de Corte de Cuentas y otras normativas aplicables.



#### **6. Unidad Financiera Institucional**

Se encarga de dirigir, integrar y supervisar los procesos de elaboración y ejecución presupuestaria, contables y de tesorería, relacionados con la gestión financiera Institucional, según disposiciones legales y técnicas vigentes emanadas por el Ministerio de Hacienda.

#### **7. Unidad de Transparencia**

Es la responsable de velar, promover, sensibilizar al personal y crear una cultura de transparencia y ética al interior de la Institución y en el servicio prestado a los consumidores, según la Política de Transparencia.

#### **8. Unidad de Equidad e Inclusión**

Es la responsable de velar, promover, sensibilizar al personal y crear una cultura de equidad e inclusión al interior de la Institución y en el servicio prestado a los consumidores, según la Política de Equidad y la Ley de Equiparación de Oportunidades.

#### **9. Unidad de Aseguramiento de la Calidad**

Se encarga de la promoción de la mejora continua en los servicios prestados en las áreas involucradas con la atención a usuarios, además de elaborar e implementar herramientas de medición, según plan estratégico Institucional.

#### **10. Unidad de Planificación y Desarrollo**

Es la responsable de la coordinación del proceso de Planeación Estratégica y Operativa; así como formular e impulsar estrategias para el desarrollo organizacional, según Normativa de Corte de Cuentas, Plan Quinquenal de Gobierno, Visión y Misión institucional.

#### **11. Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales**

Su principal atribución es la gestión de proyectos y programas de cooperación y asistencia técnica, con otras instituciones y con organismos de cooperación nacional e internacional. Asimismo, da seguimiento y brinda asistencia técnica orientada al cumplimiento de los compromisos internacionales adquiridos por la Defensoría del Consumidor.

#### **12. Unidad de Comunicaciones**

Encargada de ejecutar los programas de comunicación social e informar a la opinión pública sobre las acciones de la Defensoría, a través de medios informativos. Desarrolla actividades de recopilación, formulación y difusión de información sobre las labores que realiza la Defensoría y vela por la imagen de la institución como ente garante de los derechos de las personas consumidoras, de acuerdo al Plan de Medios y Reglamento Interno. Así como mantener una adecuada comunicación con los diferentes medios de comunicación y entidades similares



### **13. Dirección de Vigilancia de Mercado**

Su principal atribución es planificar, coordinar y llevar a cabo estudios en materia de consumo, estrategias de vigilancia, y actividades de supervisión de mercado, tales como sondeo de precios, pesos y medidas, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y las Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS).

#### **13.1 Unidad de Inspección**

Encargada de administrar y promover los procesos de vigilancia de prácticas comerciales del mercado, las denuncias colectivas y casos difusos; así como también coordina y supervisa los procesos de constatación de hechos y sondeos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

#### **13.2 Gerencia de Estudios**

Es responsable de proponer, coordinar y ejecutar estudios en materia de consumo que la institución requiera o a requerimiento de una institución del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

#### **13.3 Unidad de Seguridad y Calidad**

Es responsable participar en la revisión, formulación, supervisión y actualización de las Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) y la promoción de la participación de las instituciones que conforman el SNPC.

### **14. Dirección de Ciudadanía y Consumo**

Sus principales atribuciones son la educación, la defensa y la promoción de los derechos de la población consumidora. En este sentido, se encarga de establecer políticas para organizar y educar a los y las consumidores y consumidoras; promueve el fortalecimiento de asociaciones de consumidores y consumidoras, elabora programas y materiales educativos dirigidos a la población consumidora y promueve la auditoría social como instrumento de defensa de los Derechos de los consumidores y consumidoras.

#### **14.1 Unidad de Defensoría Móvil**

Es la encargada de coordinar y ejecutar actividades en materia de educación y participación ciudadana en los 262 municipios de El Salvador, conforme al Plan Estratégico y operativo de la Defensoría del Consumidor.

#### **14.2 Unidad de Educación en Consumo**

Es la encargada de diseñar y ejecutar estrategias de educación en consumo dentro del sistema de educación formal, elabora y difunde materiales educativos; así como también coordina y da seguimiento a la ejecución de planes operativos junto al Ministerio de Educación y otras



instituciones educativas nacionales, de acuerdo al plan estratégico de la Defensoría del Consumidor y a normativas del Ministerio de Educación.

### **14.3 Unidad de Participación y Ciudadanía**

Es responsable de diseñar y ejecutar estrategias de promoción y fortalecimiento de la defensa de los derechos de las y los consumidoras y consumidores, así como gestionar con entidades públicas y privadas la cultura de la defensa y uso de derechos de la población consumidora, según plan estratégico institucional.

## **15. Dirección Jurídica**

Su principal atribución es velar porque la actuación de los funcionarios y empleados de la Defensoría esté basada en el marco legal que le señala la Constitución de la República, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes, además de asesorar que el actuar de la institución sea acorde a lo establecido en la normativa aplicable vigente. Asimismo, tiene a su cargo la representación legal, por delegación, de la Defensoría en asuntos judiciales, contencioso administrativo y laborales; atiende las consultas de tipo legal de todas las direcciones; establece y mantiene actualizado el marco jurídico; y elabora convenios en los que participa la Defensoría.

### **15.1 Gerencia de Procuración**

Administra, controla y monitorea los procesos de representación administrativa y judicial de las y los consumidores, de acuerdo a lo establecido normativa interna. Además podrá representar por delegación a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente, según política Institucional.

## **16. Dirección de Administración**

Es encargada de contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios; asimismo le compete velar por la correcta aplicación de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la institución, y la normativa vigente aplicable.

### **16.1 Unidad de Talento Humano**

Es responsable de administrar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal; coordina y supervisa los procesos de capacitación, supervisa y evalúa el desempeño del personal, evalúa el clima laboral, administra el sistema de compensaciones y controla los movimientos internos del personal, según Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor y Normativas de Personal.



### **16.2 Gerencia de Sistemas Informáticos**

Diseña, desarrolla y administra los sistemas de información y tecnología relacionada con la atención a la población consumidora, los administrativos de la institución; y los del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; además, brinda soporte técnico y servicios de análisis, de acuerdo a necesidades, planes operativos y presupuesto institucional.

### **16.3 Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI)**

Es la responsable de administrar y supervisar los procesos de adquisición, contratación y distribución oportuna de bienes y servicios, basado en la ley LACAP, la planeación y el presupuesto Institucional.

### **16.4 Unidad de Logística**

Encargada de administrar los procesos logísticos referentes a transporte institucional, almacén, mantenimiento de infraestructura y activos fijos conforme a lineamientos administrativos, manual de procedimientos, plan operativo anual de la institución y marco legal nacional vigente.

## **17. Dirección Centro de Solución de Controversias**

Encargada de dirigir y facilitar los medios alternos de solución de controversias, entre proveedores(as) y consumidores(as), genera insumos sobre el sentir ciudadano (a través de las denuncias) para el resto de unidades, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los consumidores y la Ley de Protección al consumidor.

### **17.1 Gerencia CSC Servicios Financieros**

Participa de forma integrada en el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, con especial atención a la facilitación y resolución de controversias en materia de consumo del sector financiero, haciendo valer la legislación vigente que sea aplicable.

## **18. Dirección de Descentralización**

Su fin primordial es promover la descentralización de las funciones de las áreas de atención de denuncias, vigilancia de mercado y educación al consumidor, gestionar el acercamiento de los servicios a la población salvadoreña a nivel nacional, según Plan Estratégico. En este sentido, es la encargada de: coordinar y asesorar el trabajo de los Gerentes de las Oficinas Regionales en Occidente, Oriente; Gerencia de Atención Descentralizada y la Gerencia de Atención Telefónica; verificar el cumplimiento de las políticas y planes de trabajo de las unidades bajo su cargo; y proponer, coordinar y monitorear los convenios con instituciones públicas y privadas en la recepción y atención de denuncias en materia de consumo.



### **18.1 Gerencia Defensoría Regional Occidente**

Se encarga, en la región occidental del país de Coordinar, supervisar y ejecutar los procesos relacionados con el Centro de solución de controversias, Vigilancia e inspección, e información y educación al consumidor en materia de consumo, según lo establece la Ley de Protección al Consumidor, y los lineamientos institucionales.

### **18.2 Gerencia Defensoría Regional Oriente**

Se encarga, en la región oriental del país de Coordinar, supervisar y ejecutar los procesos relacionados con el Centro de solución de controversias, vigilancia e inspección, e información y educación al consumidor en materia de consumo, según lo establece la Ley de Protección al Consumidor, y los lineamientos institucionales.

### **18.3 Gerencia de Atención Descentralizada**

Administra los procesos de denuncias interpuestas en Ventanillas de Atención Descentralizadas, así como también ejecuta estrategias que faciliten el acceso de los servicios, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor y Plan Estratégico Institucional.

### **18.4 Gerencia de Atención Telefónica**

Su principal atribución es administrar el Centro de Llamadas 910 de la Defensoría del Consumidor en cumplimiento a normativas, a lo establecido en el Manual de Procedimientos, Reglamento Interno y Ley de Protección al Consumidor. Es la encargada de diseñar, promover y gestionar la implementación de estrategias que optimicen el funcionamiento del Centro de Llamadas.



## VII. METODOLOGÍA PARA ACTUALIZAR EL MANUAL

Con el propósito de que esta herramienta se actualice conforme al desarrollo que experimente la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor y que se convierta en un documento que regule y oriente de forma constante a los directivos, jefes, gerentes, coordinadores y colaboradores de la institución, se presentan a continuación algunas indicaciones para su revisión periódica:

### a. Revisión y Actualización.

Al modificarse la estructura interna de cualquier unidad organizativa, el Jefe respectivo, mediante los niveles de mando correspondientes, es quien solicita el estudio y revisión a la Presidencia.

El análisis del caso se desarrolla con la colaboración y participación del personal involucrado con la plaza y funciones, quienes formulan las recomendaciones respectivas para someterlas a la aprobación de la Presidencia.

### b. Cambios.

Cuando ocurren cambios en las normativas y políticas institucionales por necesidades de expansión o crecimiento operativo, la Presidencia da las instrucciones pertinentes, a efecto de que las unidades administrativas y relacionadas con los cambios hagan el análisis de la estructura y funcionamiento organizacional.

### c. Comunicación de Cambios.

Cada Director (a), Gerente(a) y Jefe (a) de área, previa autorización de la Presidencia, es responsable de redactar los cambios y de brindar la información a todos los involucrados(as) para hacer del conocimiento de los colaboradores (as) las nuevas funciones asignadas.

### d. Control del Manual.

El Manual de Organización y Funciones debe poseerlo cada Director (a), Gerente(a) y Jefe (a) de la Defensoría del Consumidor. Y si renunciase deberá devolver el ejemplar del Manual al jefe inmediato superior.



## VIII. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES



## 1. PRESIDENCIA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	1.1 PRESIDENTE(A) DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Presidencia	Presidente (a) de la República
Reporta a	Presidente de la República	Presidente (a) de la Defensoría
Supervisa a	Todas las áreas de la Defensoría del Consumidor	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Ejercer la administración y supervisión general del quehacer de la Defensoría del Consumidor de acuerdo a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento y a toda la normativa legal vigente que rige el funcionamiento de las instituciones públicas.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Dirigir y supervisar las actividades de la Defensoría del Consumidor de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento y la normativa legal vigente.	1.1 Dirigir la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos anuales de la institución, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento y a la normativa legal vigente.	
	1.2 Dirigir con el apoyo del equipo de Asesores del despacho las actividades de cada área, según lo establecido en los planes operativos institucionales y en concordancia con lo establecido en la normativa legal vigente.	
2. Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Defensoría según lo establecido en la Ley de protección al Consumidor, su reglamento y demás normativa vigente.		
3. Representar a la Defensoría en jornadas de trabajo, seminarios y otras actividades de Agencias Homologas de Protección al Consumidor que se desarrollen en el país y en el exterior en atención a los planes de trabajo institucionales.		
4. Designar apoderados judiciales cuando el cumplimiento de las funciones de la Defensoría así lo requieran, atendiendo lo establecido en la normativa legal correspondiente.	4.1 Nombrar apoderados judiciales que le representen en casos en los que la Defensoría representa a las personas consumidores, atendiendo lo establecido en la normativa legal correspondiente.	
	4.2 Nombrar apoderado judicial que le represente en casos en que la Defensoría pueda ser demandada, atendiendo lo establecido en la normativa legal correspondiente.	
5. Aprobar el Reglamento Interno, Manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría, de acuerdo a lo establecido en el plan estratégico Institucional y la normativa legal	5.1 Velar por la actualización del Reglamento Interno y otros instrumentos necesarios para el funcionamiento institucional en cumplimiento a la normativa legal pertinente y cambios institucionales.	
	5.2 Presentar a Consejo Consultivo los instrumentos actualizados y aquellos nuevos que por necesidad institucional son elaborados en atención a la normativa legal pertinente y cambios institucionales.	



correspondiente.	
6. Aprobar los proyectos de presupuesto y sistema de salarios de la Defensoría, de acuerdo a políticas institucionales y a la Normativa del Ministerio de Hacienda.	6.1 Dar seguimiento a la elaboración anual del presupuesto y sistema de salarios de la Defensoría atendiendo la normativa emitida por el Ministerio de Hacienda.
	6.2 Aprobar por medio de acuerdo presidencial cambios salariales en el presupuesto institucional cumpliendo la normativa aplicable.
7. Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría, de acuerdo a políticas institucionales de Talento Humano y a la normativa legal vigente.	7.1 Aprobar por medio de refrenda anual el nombramiento del personal contratado bajo la figura de Ley de Salarios, según lo establecido en la normativa legal pertinente.
	7.2 Suscribir contratos anuales con el personal relacionado a la Defensoría bajo esa figura y personal de nuevo ingreso, según lo establecido en la normativa legal pertinente.
8. Coordinar y velar por el cumplimiento de las acciones que realiza el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, según necesidades de coordinación y Política Nacional del Consumidor.	
9. Presentar denuncias por escrito al Tribunal Sancionador atendiendo lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.	
10. Decretar la aplicación de medidas cautelares atendiendo lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.	
11. Certificar las Resoluciones firmes del Tribunal Sancionador, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor	
12. Realizar otras actividades que señale la Ley de Protección al Consumidor o le sean delegadas por el Presidente de la República	

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe poseer título universitario Licenciatura en Ciencias Económicas o Humanísticas, Maestría en el área de su competencia

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un manejo empírico completo del área a nivel de experto: Más de cinco años de experiencia de destacada participación en asuntos profesionales, de servicio público o académico

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### 2- Habilidad de supervisión y control

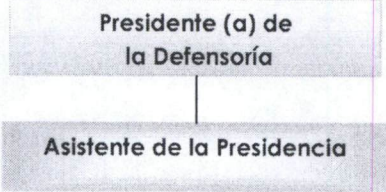
Supervisa personal a nivel de jefes de departamento en actividades heterogéneas.

##### 3- Manejo de valores



Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse y controlarse objetivos y políticas a largo plazo. para situaciones que son extremadamente difíciles de pronosticar e involucran factores intangibles y complejos que no poseen un patrón definido.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Situaciones complejas que requieren el desarrollo de nuevos conceptos y la aplicación de técnicas analíticas altamente avanzadas en un campo de acción amplio. Las decisiones que deben tomarse son críticas para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Capacidad para tranquilizar a los demás



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>1.2 ASISTENTE A LA PRESIDENCIA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
<b>Área Organizativa</b>	Presidencia	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --- B[Asistente de la Presidencia]           </pre>
<b>Reporta a</b>	Presidente (a) Defensoría.	
<b>Supervisa a</b>		
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
<b>PROPÓSITO CLAVE</b>	Brindar apoyo al Presidente de la Defensoría del Consumidor en todas las actividades relacionadas a la coordinación y dirección de la institución así como la relación con otras entidades relacionadas al quehacer institucional.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Dar seguimiento a lineamientos emitidos por el Presidente de la Defensoría	1.1. Gestionar información relacionada a asignaciones realizadas por el Presidente de la Defensoría en atención a los planes de trabajo institucional.	
	1.2. Elaborar informes al Presidente sobre los avances de las solicitudes realizadas a las diferentes áreas en atención a lo establecido en los planes de trabajo o actividades especiales.	
2. Apoyar en la realización de tareas de carácter administrativo	2.1. Elaborar notas y memorandos de acuerdo a requerimientos del Presidente de la Defensoría.	
	2.2. Recibir y revisar documentos remitidos para firma del Presidente de la Defensoría a requerimiento de las diferentes áreas de la institución.	
	2.3. Administrar la agenda de trabajo del Presidente de la Defensoría, de acuerdo a lineamientos de la presidencia.	
	2.4. Organizar y actualizar el archivo de documentos de la Presidencia de la Defensoría, según políticas de la institución.	
	2.5. Asignar las tareas a las diferentes áreas por medio del SIACCO, en atención a correspondencia y solicitudes de la Presidencia.	
3. Realizar otras actividades que el cargo demande		



### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: Se requiere que haya aprobado hasta tercer año de universidad en Ciencias Económicas o áreas afines.

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio completo del inglés.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

##### 2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

##### 3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.

##### 4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### 5- Manejo de información confidencial

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### 6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

##### 7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

#### C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

##### 1- Habilidad mental

Mediana concentración mental, trabajo con un grado normal de iniciativa y criterio. Requiere de desarrollar propios procedimientos para lograr las metas del Cargo.

##### 2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada, pero no constante.

##### 3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

#### D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO



**1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

**2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Soportar con buen ánimo y resultados positivos la acumulación de trabajo, con falta de medios humanos e instrumentales.



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>1.3 SECRETARIO(A) DE PRESIDENCIA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Presidencia	
Reporta a	Presidente (a) Defensoría.	
Supervisa a	N/A	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
<b>PROPÓSITO CLAVE</b>	Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Organizar, actualizar y elaborar documentación, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	1.1	Organizar los archivos, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.2	Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.3	Llevar controles internos de documentación, según lineamientos institucionales.
	1.4	Llevar el control de los permisos del personal de la Dirección, según manual de procedimientos.
	1.5	Sacar fotocopias de documentos, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.6	Elaborar y tramitar la documentación necesaria a las misiones oficiales de la dirección, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.7	Elaborar requisiciones de transporte, según requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.8	Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos según requerimientos de la jefatura inmediata.
2. Gestionar la adquisición de recursos necesarios, según política Institucional.	2.1	Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata., de acuerdo a plan de trabajo.
	2.2	Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la jefatura inmediata.
3. Apoyar la coordinación de actividades, según la agenda de trabajo de la jefatura inmediata.	3.1	Velar que se cumplan los procedimientos internos.
	3.2	Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.



4. Atender y responder llamadas oportunamente ✓

5. Realizar otras actividades que el cargo demande.

6.

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere bachiller en comercio, administración o secretariado .

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Contribuir activamente con la Organización

##### 2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

##### 3- Manejo de valores

Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.

##### 4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

##### 5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### 6- Planeación y control

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

##### 7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

#### C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

##### 1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

##### 2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

##### 3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

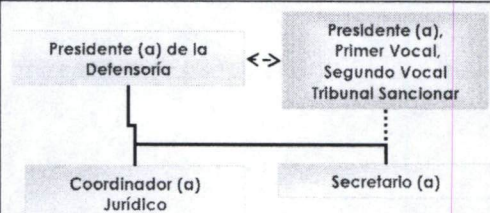


<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.



## 2. TRIBUNAL SANCIONADOR

### 2.1 PRESIDENCIA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>2.1.1 PRESIDENTE(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Tribunal Sancionador	 <pre> graph TD     PD[Presidente (a) de la Defensoría] &lt;--&gt; PV[Presidente (a), Primer Vocal, Segundo Vocal Tribunal Sancionador]     PD --- CJ[Coordinador (a) Jurídico]     PV --- S[Secretario (a)]         </pre>
Reporta a	Presidente de la República	
Supervisa a	Secretario(a) del Tribunal Coordinador(a) del Tribunal	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Velar por la instrucción del procedimiento sancionatorio a los casos presentados al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Administrar proceso sancionatorio, según Ley de Protección del Consumidor y de Derecho administrativo, procedimiento civil, mercantil y constitucional.	1.1 Coordinar la admisión de los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor.	
	1.2 Supervisar el manejo de procesos de notificación, según normativa aplicable.	
	1.3 Gestionar los procedimientos de elaboración y aprobación de resoluciones de los casos presentados al Tribunal Sancionador de acuerdo al Derecho administrativo, procedimiento civil, mercantil y constitucional.	1.3.1 Estudiar y proponer resoluciones a los casos asignados de acuerdo a la legislación aplicable.
		1.3.2 Aprobar o elaborar voto razonado para las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, según normativa vigente.
1.4 Atender requerimientos de la Corte Suprema de Justicia de forma oportuna según normativa aplicable y vigente.		
2. Dirigir y supervisar el desempeño del Tribunal Sancionador, según políticas y lineamientos de La Defensoría del Consumidor	2.1 Presidir al Tribunal Sancionador de acuerdo al marco de la Ley de Protección al Consumidor.	
	2.2 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.	
	2.3 Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo.	



	2.4 Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor, según normativas internas establecidas para tales efectos.
	2.5 Promover y participar en acciones de coordinación administrativa y operativa del Tribunal Sancionador, de acuerdo a memorias de trabajo internas.
	2.6 Convocar a suplentes en casos de sustitución de uno o más miembros del Tribunal Sancionador de acuerdo a normativa vigente.
	2.7 Vigilar cumplimiento de funciones y deberes de los miembros del Tribunal Sancionador, de acuerdo a normativa interna.
	2.8 Coordinar y gestionar áreas de trabajo de común acuerdo en el Tribunal Sancionador, de acuerdo a memorias de trabajo internas.
<b>3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección.</b>	3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.
	3.2 Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.
	3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.
<b>4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</b>	4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados al Tribunal Sancionador, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda.
<b>5. Sustituir al Presidente de la Defensoría del Consumidor en su ausencia según normativa vigente.</b>	
<b>6. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe ser Abogado de la República con autorización para ejercer su cargo cinco años antes del nombramiento.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un manejo empírico completo del área a nivel de experto: Más de cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

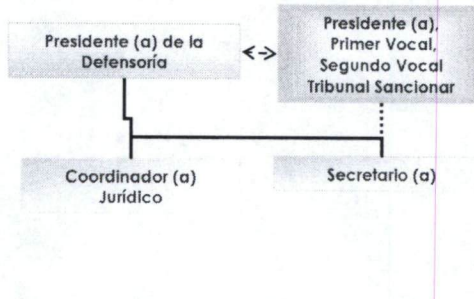
#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**



<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>
Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.
<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Supervisa personal a nivel de jefes de departamento en actividades heterogéneas.
<b>3- Manejo de valores</b>
Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Situaciones complejas que requieren el desarrollo de nuevos conceptos y la aplicación de técnicas analíticas altamente avanzadas en un campo de acción amplio. Las decisiones que deben tomarse son críticas para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Capacidad para tranquilizar a los demás



## 2. 2 VOCAL

<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
NOMBRE DEL CARGO	<b>2.2.1 VOCAL DEL TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
<b>Área Organizativa</b>	Tribunal Sancionador	 <pre> graph TD     PD[Presidente (a) de la Defensoría] &lt;--&gt; PT[Presidente (a), Primer Vocal, Segundo Vocal Tribunal Sancionador]     PD --- CJ[Coordinador (a) Jurídico]     PT -.-&gt; S[Secretario (a)]           </pre>
<b>Reporta a</b>	Presidente de la República	
<b>Supervisa a</b>	Secretario(a) del Tribunal Coordinador(a) del Tribunal	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
<b>PROPÓSITO CLAVE</b>	Velar por la instrucción del procedimiento sancionatorio a los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Administrar proceso sancionatorio, según Ley de Protección del Consumidor y de Derecho administrativo, procedimiento civil, mercantil y constitucional.	1.1 Coordinar la admisión de los casos presentados al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor.	
	1.2 Supervisar el manejo de procesos de notificación según normativa aplicable.	
	1.3 Gestionar los procedimientos de elaboración y aprobación de resoluciones de los casos presentados al Tribunal Sancionador, de acuerdo al Derecho administrativo, procedimiento civil, mercantil y constitucional.	1.3.1 Estudiar y proponer resoluciones a los casos asignados de acuerdo a la legislación aplicable.
		1.3.2 Aprobar o elaborar voto razonado para las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, según normativa vigente.
	1.4 Atender requerimientos de la Corte Suprema de Justicia de forma oportuna según normativa aplicable y vigente.	
2. Dirigir y supervisar el desempeño del Tribunal Sancionador, de acuerdo al Reglamento Interno, Plan Operativo y Plan Estratégico Institucional	2.1. 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.	
	2.2. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo.	



	<p>2.3 Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor, según normativas internas establecidas para tales efectos.</p> <p>2.4 Sustituir al Presidente del Tribunal, en el caso del segundo vocal sustituye al primer vocal, en su ausencia según normativa vigente.</p> <p>2.5 Promover y participar en acciones de coordinación administrativa y operativa del Tribunal Sancionador, de acuerdo a memorias de trabajo internas.</p> <p>2.6 Vigilar cumplimiento de funciones y deberes de los miembros del Tribunal Sancionador, de acuerdo a normativa interna.</p> <p>2.7 Coordinar y gestionar áreas de trabajo de común acuerdo en el Tribunal Sancionador, de acuerdo a memorias de trabajo internas.</p>
<p><b>3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección.</b></p>	<p>3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.</p> <p>3.2 Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.</p> <p>3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>
<p><b>4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</b></p>	<p>4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.</p> <p>4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados al Tribunal Sancionador, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda.</p>
<p><b>5. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b></p>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe ser Abogado de la República con autorización para ejercer su cargo cinco años antes del nombramiento.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un manejo empírico completo del área a nivel de experto: Más de cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**



Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

**B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

**1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

**2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal a nivel de jefes de departamento en actividades heterogéneas.

**3- Manejo de valores**

Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.

**4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.

**5- Manejo de información confidencial**

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

**6- Planeación y control**

Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.

**7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones**

Situaciones complejas que requieren el desarrollo de nuevos conceptos y la aplicación de técnicas analíticas altamente avanzadas en un campo de acción amplio. Las decisiones que deben tomarse son críticas para la Organización.

**C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**

**1- Habilidad mental**

Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.

**2- Habilidad Sensorial**

Atención sensorial concentrada, pero no constante.

**3- Habilidad física**

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

**D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

**1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

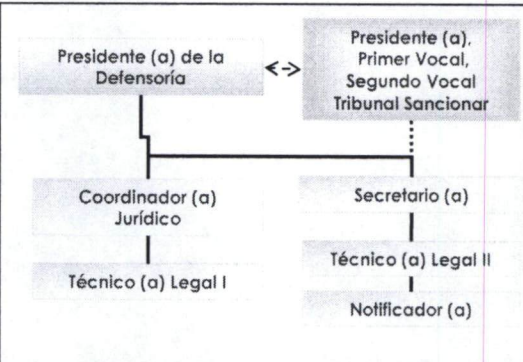
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

**2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Capacidad para tranquilizar a los demás



## 2. 3 SECRETARIO DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>2.3.1 SECRETARIO DEL TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
<b>Área Organizativa</b>	Tribunal Sancionador	 <pre> graph TD     PD[Presidente (a) de la Defensoría] &lt;--&gt; PTSP[Presidente (a), Primer Vocal, Segundo Vocal Tribunal Sancionador]     PD --- CJ[Coordinador (a) Jurídico]     PTSP --- S[Secretario (a)]     CJ --- TL1[Técnico (a) Legal I]     S --- TL2[Técnico (a) Legal II]     TL2 --- N[Notificador (a)]         </pre>
<b>Reporta a</b>	Presidente(a) Tribunal Sancionador	
<b>Supervisa a</b>	Técnico Legal II Notificador	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
<b>PROPÓSITO CLAVE</b>	Administrar la admisión, atención, comunicación, notificación y resguardo de los casos presentados al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Coordinar la admisión de los casos presentados al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor.	1.1	Garantizar cumplimiento de requisitos formales en los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor. ✓
	1.2	Gestionar respuesta oportuna de admisión o no de los casos al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor. ✓
	1.3	Incorporar documentación recibida durante el proceso de tramitación de casos en el Tribunal Sancionador, según procedimientos internos. ✓
2. Administrar el proceso de notificación de resoluciones de los casos presentados al Tribunal Sancionador según normativa aplicable.	2.1	Coordinar la distribución y entrega de notificaciones a partes de los casos tramitados en el Tribunal Sancionador según normativa vigente.
	2.2	Garantizar la formalidad y legalidad del proceso de notificaciones según normativa aplicable.
	2.3	Gestionar con la Dirección de Administración los recursos necesarios para el proceso de notificaciones de acuerdo a manual de procedimientos.
3. Velar por el debido resguardo de los expedientes en proceso, así como control y archivo de los casos fenecidos en el Tribunal según normativas aplicables.	3.1	Velar por que los expedientes estén formados, según normativa interna.
	3.2	Controlar la distribución, ubicación y préstamo de expedientes durante el proceso sancionatorio, de acuerdo a los informes que la Coordinación proporcione en relación con las asignaciones físicas de los expedientes a los colaboradores, según normativa interna.
	3.3	Administrar y controlar el archivo de los expedientes fenecidos del Tribunal Sancionador, según normativa vigente.



<b>4. Apoyar el funcionamiento administrativo y operativo del Tribunal Sancionador atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</b>	<b>4.1</b> Gestionar y dar respuesta a requerimientos internos o externos a la Defensoría del Consumidor, según normativa aplicable.	<b>4.1.1</b> Coordinar la formulación de respuesta a requerimientos internos, demanda de servicios. <b>4.1.2</b> Verificar el cumplimiento de las formalidades y la legalidad de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, según normativa aplicable.
	<b>4.2</b> Velar que los procedimientos se realicen con la calidad y oportunidad requerida, presentando los informes de oportunidades de mejora y sus alternativas de solución atendiendo la normativa aplicable.	
	<b>4.3</b> Atención de requerimientos de información sobre casos en procesos del Tribunal Sancionador	
	<b>4.4</b> Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a su cargo, en el marco del Plan Operativo.	
	<b>4.5</b> Proveer los informes periódicos de la operatividad y gestión, o a requerimiento, según normativas internas establecidas para tales efectos.	
	<b>4.6</b> Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados al área a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
<b>5. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>		

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe poseer título de Abogado de la República.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

##### **3- Manejo de valores**

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.



<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
NOMBRE DEL CARGO	<b>2.3.2 TÉCNICO(A) LEGAL II</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Tribunal Sancionador	Secretario (a)
Reporta a	Secretario (a) del Tribunal Sancionador	
Supervisa a	N/A	Técnico (a) Legal II
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos legales 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; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	1.1	Completar los expedientes con la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	1.2	Llevar registros y controles necesarios en la realización de asignaciones de acuerdo a lo establecido en los procedimientos correspondientes.
	1.3	Reportar periódicamente los resultados del trabajo realizado de acuerdo a los lineamientos internos del área.
Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.	2.1	Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
	2.2	Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
Brindar soporte a la fase de admisión y respuesta de los casos presentados al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor.	3.1	Validar cumplimiento de requisitos formales en los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor.
	3.2	Administrar documentación recibida durante el proceso sancionatorio de casos en el Tribunal



	Sancionador, según procedimientos internos.	
3.3 Coordinar proceso de notificación de resoluciones pronunciadas por el Tribunal Sancionador, según normativa aplicable y disposiciones internas.	3.3.1	Gestionar la asignación distribución a los notificadores, y la entrega de notificaciones a los sujetos involucrados en los casos tramitados en el Tribunal Sancionador, según normativa vigente y resolución del Tribunal.
	3.3.2	Examinar el cumplimiento de las formalidades y la legalidad del proceso de notificación, según normativa aplicable.
3.4 Administrar el archivo de los expedientes en proceso y de los casos del Tribunal, según normativas internas aplicables.	3.4.1	Velar por que los expedientes cuenten con la debida documentación según normativa interna.
	3.4.2	Controlar la distribución, ubicación y préstamo de expedientes durante el proceso de notificación y los que se encuentran en archivo, según normativa interna.
	3.5 Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a su cargo, en el marco del Plan Operativo.	
	3.6 Realizar informes periódicos de la operatividad y gestión, según requerimiento y normativa interna.	
Preparar y presentar los estudios jurídicos, según requerimientos y normativa vigente.		
Realizar otras actividades que el cargo demande.		
<b>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>		
<b>A- HABILIDADES TÉCNICAS</b>		
1- Manejo académico del área funcional		



Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer estudios de al menos cuarto año de carreras afines a las funciones de la Defensoría, como Derecho, Psicología u otras profesiones afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.
<b>2- Manejo de idiomas</b>
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.
<b>3- Manejo empírico del área funcional</b>
Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.
<b>4- Iniciativa, criterio y creatividad</b>
Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.
<b>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</b>
<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>
Sacrificarse personalmente por la Organización
<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
<b>3- Manejo de valores</b>
Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>



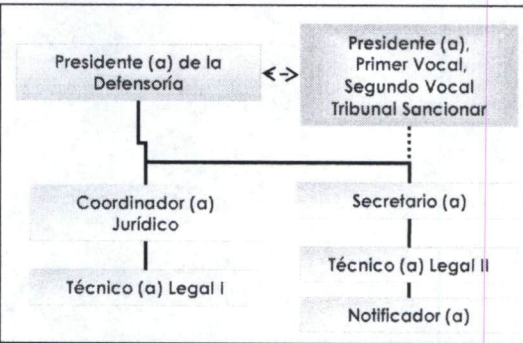
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

**2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



## 2. 4 COORDINACIÓN JURÍDICA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>2.4.1 COORDINADOR(A) JURÍDICO DEL TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Tribunal Sancionador	
Reporta a	Presidente del Tribunal Sancionador	
Supervisa a	Técnico Legal I	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar proceso de imposición de sanciones y de resoluciones presentadas al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Coordinar la fase de imposición de sanciones o resoluciones presentadas al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor.	1.1 Administrar el proceso de elaboración de proyectos de resoluciones de los casos presentados al Tribunal Sancionador según Ley de Protección al Consumidor.	1.1.1 Coordinar la distribución y asignación de los casos presentados al Tribunal Sancionador, de acuerdo a normativa interna.
		1.1.2 Proponer criterios legales para las resoluciones de los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor.
		1.1.3 Coordinar los procedimientos de elaboración, modificación de los proyectos de resoluciones de los casos del Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor.
	1.2 Administrar el proceso de suscripción de resoluciones de los casos presentados al Tribunal	1.2.1 Velar por la uniformidad del criterio legal en las resoluciones del Tribunal Sancionador, según normativa vigente.



	Sancionador según Ley de Protección al Consumidor.	1.2.2 Coordinar y apoyar la suscripción de resoluciones durante el proceso sancionatorio, según normativa interna.
<b>2. Gestionar y dar respuesta a informes de impugnaciones de actuaciones del Tribunal Sancionador ante la Corte Suprema de Justicia de acuerdo a normativa aplicable.</b>		
<b>3. Apoyar el funcionamiento administrativo y operativo del Tribunal Sancionador atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</b>	3.1 Coordinar y preparar información estadística de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, según normativa interna.	
	3.2 Preparar y presentar los estudios jurídicos requeridos por el Tribunal Sancionador de acuerdo a normativa vigente.	
	3.3 Proveer los informes periódicos de la operatividad y gestión, según requerimientos y normativas internas establecidas para tales efectos.	
	3.4 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados al área a su cargo, sea conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
	3.5 Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a su cargo, en el marco del Plan Operativo.	
<b>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>		

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe poseer título de Licenciado en Ciencias Jurídicas..

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

##### **3- Manejo de valores**

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### **5- Manejo de información confidencial**



Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

#### **6- Planeación y control**

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

#### **7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones**

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

#### **C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**

##### **1- Habilidad mental**

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

##### **2- Habilidad Sensorial**

Atención sensorial concentrada y constante.

##### **3- Habilidad física**

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

#### **D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

##### **1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

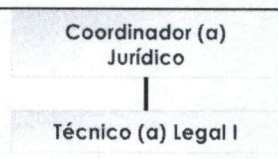
##### **2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Soportar con buen ánimo y resultados positivos la acumulación de trabajo, con falta de medios humanos e instrumentales.



<b>PERFIL DE PUESTO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>2.4.2 TÉCNICO(A) LEGAL I</b>

### 1. GENERALES DEL CARGO

<b>Área Organizativa</b>	Tribuna Sancionador	
<b>Reporta a</b>	Coordinador (a) del Tribunal Sancionador	
<b>Supervisa a</b>	N/A	

### 2. ANÁLISIS FUNCIONAL

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

FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Ejecutar el proceso de elaboración de proyectos de resoluciones para los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor.	1.1 Elaborar y someter a revisión los proyectos de resolución de los casos presentados al Tribunal Sancionador, según Ley de Protección al Consumidor.	
	1.2 Atender y subsanar criterios, correcciones, y requerimientos del Tribunal Sancionador relativos a los proyectos de resolución, según lineamientos internos.	
	1.3 Apoyar en la fase de suscripción de resoluciones, según normativa aplicable y requerimientos del Coordinador(a) Jurídico.	
2. Apoyar y desarrollar actividades administrativas que le sean requeridas por el Tribunal Sancionador de acuerdo normativa interna de trabajo.		
3. Preparar y presentar los estudios jurídicos, según requerimientos del Tribunal Sancionador y normativa vigente.		
4. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos.		
5. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas, según normativa interna y programación.		
6. Administrar y supervisar los activos fijos asignados, según normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.		
7. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título de Licenciado en Ciencias Jurídicas o áreas afines.

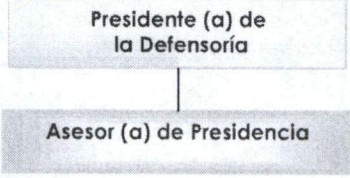
##### 2- Manejo de idiomas



Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.
<b>3- Manejo empírico del área funcional</b>
Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.
<b>4- Iniciativa, criterio y creatividad</b>
Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.
<b>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</b>
<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>
Sacrificarse personalmente por la Organización
<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
<b>3- Manejo de valores</b>
Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



### 3. ASESORIA DE PRESIDENCIA

PERFIL DE PUESTO			
NOMBRE DEL CARGO	3.1 ASESOR(A) DE PRESIDENCIA		
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>			
Área Organizativa	Presidencia		
Reporta a	Presidente de la Defensoría		
Supervisa a			
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>			
PROPÓSITO CLAVE	Apoyar y asesorar al Presidente de la Defensoría del Consumidor en el quehacer institucional y la consecución de los objetivos institucionales, según su área de gestión.		
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>	
1. Asesorar al Presidente de la Defensoría del Consumidor en aspectos financieros, de acuerdo a leyes vigentes de manejo de recursos financieros.	1.1	Dar seguimiento al ciclo presupuestario en atención a la Ley de presupuesto de la institución.	
	1.2	Supervisar la formulación del presupuesto institucional, según los lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda.	
	1.3	Proponer al Presidente de la Defensoría sobre el uso de economías de acuerdo a plan estratégico institucional.	
2. Asesorar al Presidente de la Defensoría del Consumidor en aspectos administrativos, de acuerdo a los planes operativos y plan estratégico institucional	2.1	2.1.1	Dar visto bueno a los requerimientos de adquisiciones y contrataciones según lo establecido en el Plan de Compras o necesidades institución.
		2.1.2	Solicitar informes sobre los gastos efectuados según lo establecido en el plan anual de compras.
	2.2	2.2.1	Revisar la actualización de Manuales, Políticas y otros instrumentos de acuerdo a lo establecido en los planes de trabajo del área.
		2.2.2	Revisar las propuestas de contratación de personal en atención a lo establecido en el



		Reglamento Interno de Trabajo y en la Política de Selección y Contratación de personal.
3. Asesorar al Presidente de la Defensoría en aspectos relacionados con la educación en consumo, participación ciudadana y defensorías móviles, de acuerdo al planes institucionales.	3.1	Definir lineamientos y monitorear las acciones institucionales relacionadas a participación ciudadana, educación en consumo y, defensorías móviles, en atención a lo establecido en el plan operativo anual.
	3.2	Autorizar propuestas de acción para el logro de los objetivos en las áreas de participación ciudadana, educación en consumo y, defensoría móvil, de acuerdo a plan operativo.
4. Asesorar al Presidente de la Defensoría en aspectos relacionados a la comunicación interna y externa, en atención a lo establecido en el Plan Operativo de la Dirección de Comunicaciones		
5. Asesorar al Presidente de la Defensoría en aspectos relacionados a la gestión de transparencia institucional, cumpliendo con lo establecido en la normativa legal aplicable.		
6. Asesorar al Presidente de la Defensoría en los aspectos relacionados al área de descentralización de la institución, según plan operativo anual del área.	6.1	Dar seguimiento sobre el avance de la implementación de estrategia de descentralización, según el plan operativo anual.
	6.2	Apoyar en aspectos de funcionamiento administrativo de las gerencias que componen el área de la Dirección de Descentralización, de acuerdo a plan operativo anual.
	6.3	Representar a la Defensoría del Consumidor en los gabinetes de gestión departamental, en atención a lo establecido por el Presidente de la República en decreto presidencial.
	6.4	Dar seguimiento al Comité de Telecomunicaciones y Energía, según lo establecido en la Política Nacional del Consumidor.
	6.5	Dar seguimiento a los convenios de descentralización según lo establecido en el plan operativo anual.
7. Asesorar al Presidente de la Defensoría en aspectos relacionados a la Cooperación y relaciones institucionales, de acuerdo a plan estratégico de la Institución	7.1	Dar seguimiento a los convenios de cooperación internacional e interinstitucional que suscribe la Defensoría en el marco del cumplimiento de los objetivos institucionales, según plan estratégico.
	7.2	Dar seguimiento a las acciones que realiza la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales en lo relacionado al Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo a la ley de protección al Consumidor y su reglamento.
8. Asesorar al Presidente de la Defensoría en el cumplimiento de los aspectos legales de los planes de fiscalización de la Dirección de Vigilancia de Mercado, atendiendo la normativa legal pertinente.		
9. Revisar las resoluciones y denuncias que son trasladadas al Tribunal Sancionador velando por que cumplan lo establecido en la normativa legal aplicable.		
10. Asesorar al Presidente de la Defensoría en aspectos legales relacionados a la suscripción de convenios atendiendo la normativa legal aplicable.		
11. Asesorar al Presidente de la Defensoría en aspectos legales relacionados a casos denunciados en la Unidad de Transparencia según la normativa legal aplicable.		
12. Asesorar al Presidente de la Defensoría en el acompañamiento de los casos que la institución atiende en el área de procuración.		
13. Realizar otras actividades que el cargo demande.		



<b>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>
<b>A- HABILIDADES TÉCNICAS</b>
<b>1- Manejo académico del área funcional</b>
Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe poseer título universitario Licenciatura en Ciencias Económicas o Humanísticas, Maestría en el área de su competencia.
<b>2- Manejo de idiomas</b>
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.
<b>3- Manejo empírico del área funcional</b>
Se requiere un manejo empírico completo del área a nivel de experto: Más de cinco años de experiencia.
<b>4- Iniciativa, criterio y creatividad</b>
Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.
<b>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</b>
<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>
Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.
<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Supervisa personal a nivel de jefes de departamento en actividades heterogéneas.
<b>3- Manejo de valores</b>
Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse y controlarse objetivos y políticas a largo plazo para situaciones que son extremadamente difíciles de pronosticar e involucran factores intangibles y complejos que no poseen un patrón definido.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Situaciones complejas que requieren el desarrollo de nuevos conceptos y la aplicación de técnicas analíticas altamente avanzadas en un campo de acción amplio. Las decisiones que deben tomarse son críticas para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>



Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

**D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

**1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

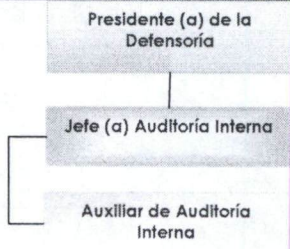
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

**2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



## 4. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>4.1 JEFE(A) DE AUTORÍA INTERNA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Auditoría Interna	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) Auditoría Interna]     B --&gt; C[Auxillar de Auditoría Interna]           </pre>
Reporta a	Presidente de la Defensoría	
Supervisa a	Asistente de Auditoría Interna	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Proporcionar seguridad razonable sobre la administración de los recursos físicos y financieros de la Defensoría, según Ley de Corte de Cuentas y normativas aplicables vigentes.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Planificar y organizar las acciones Auditoría Interna, según la Ley de Corte de Cuentas y Plan Estratégico Institucional.	1.1 Elaborar Plan Anual de Trabajo de la Unidad, según Ley de la Corte de Cuentas y el Plan Estratégico de la Defensoría.	
	1.2 Supervisar los procesos de Auditoría Interna, de acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental.	
2. Dar seguimiento al cumplimiento de los componentes del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Consumidor, según Ley de la Corte de Cuentas.	2.1 Evaluar la suficiencia y pertinencia del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Consumidor, según Normas de Auditoría Gubernamental.	
	2.2 Ejecutar auditorías operacionales o de gestión, financieras y especiales, según Normas de Auditoría Gubernamental.	
	2.3 Elaborar informes de auditoría y estudios realizados, según Normas de Auditoría Gubernamental.	
3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.	
	3.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.	
	3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.	
4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la	4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.	
	4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas	



normativa institucional.	promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
5. Coordinar la ejecución de actividades de formación para el personal de la Unidad de Auditoría Interna, según Diagnóstico de Necesidades de Capacitación o requerimientos de la Corte de Cuentas.	
6. Realizar evaluaciones y estudios, de acuerdo a requerimientos de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.	
7. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer Título de Licenciatura en Contaduría Pública.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia en Auditoría Gubernamental.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificarse personalmente por la Organización

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

##### **3- Manejo de valores**

Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### **5- Manejo de información confidencial**

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### **6- Planeación y control**

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

##### **7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones**

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y



procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

### **C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**

#### **1- Habilidad mental**

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

#### **2- Habilidad Sensorial**

Atención sensorial concentrada y constante.

#### **3- Habilidad física**

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

### **D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

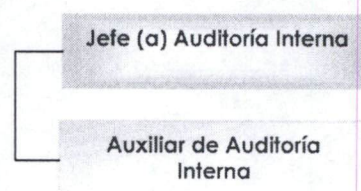
#### **1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

#### **2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Soportar con buen ánimo y resultados positivos la acumulación de trabajo, con falta de medios humanos e instrumentales.




<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>4.2 AUXILIAR DE AUDITORÍA INTERNA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Auditoría Interna	
Reporta a	Jefe(a) Auditoría Interna	
Supervisa a	Ninguno	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Realizar procesos de auditoría sobre la administración de los recursos físicos y financieros de la Institución, de conformidad a las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), Ley de Corte de Cuentas y otras normativas aplicables.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Realizar acciones de auditoría interna conforme a las NAG, Ley de Corte de Cuentas y Plan Estratégico Institucional.	1.1 Participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Unidad, según las NAG, Ley de la Corte de Cuentas y el Plan Estratégico de la Defensoría.	
	1.2 Realizar procesos de Auditoría Interna, de conformidad a las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG)	
	1.3 Elaborar programas de auditoría de las áreas objeto de examen de auditoría de acuerdo al plan de trabajo de la Unidad.	
2. Ejecutar el plan de auditoría y dar seguimiento al cumplimiento de los componentes del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Consumidor, según Ley de la Corte de Cuentas.	2.1. Evaluar la suficiencia y pertinencia del Sistema de Control Interno de las áreas a examinar, de conformidad a las NAG.	
	2.2. Desarrollar los procedimientos de las auditorías financieras, operacionales o de gestión y especiales, según el programa anual de trabajo.	
	2.3. Documentar las auditorías realizadas de conformidad a las Normas de Auditoría Gubernamental.	
	2.4. Elaborar informes de auditoría y estudios realizados, de conformidad a las NAG.	
3. Realizar otras actividades que el cargo demande.		
<b>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>		
<b>A- HABILIDADES TÉCNICAS</b>		
<b>1- Manejo académico del área funcional</b>		
Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título de Licenciatura en Contaduría Pública.		
<b>2- Manejo de idiomas</b>		
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.		



<b>3- Manejo empírico del área funcional</b>
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia en Auditoría, con al menos un año en Auditoría Gubernamental.
<b>4- Iniciativa, criterio y creatividad</b>
Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.
<b>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</b>
<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>
Sacrificarse personalmente por la Organización
<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
<b>3- Manejo de valores</b>
Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.



## 5. UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>5.1 JEFE(A) DE UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad Financiera Institucional	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) Unidad Financiera Institucional]     B --&gt; C[Tesorero (a) Institucional]     B --&gt; D[Contador (a) Institucional]           </pre>
Reporta a	Presidente (a) de la Defensoría	
Supervisa a	Tesorero Institucional	
	Auxiliar de Tesorería	
	Contador Institucional	
	Asistente Contable	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Planificar, Dirigir, Integrar y Supervisar los procesos presupuestarios, Contables y de Tesorería, relacionados con la gestión financiera institucional, según disposiciones legales y técnicas vigentes emanadas por el Ministerio de Hacienda.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Dirigir y supervisar los procesos de formulación y ejecución presupuestaria, conforme a normativa vigente y a lineamientos del Ministerio de Hacienda.	1.1	Coordinar el proceso de formulación presupuestaria Institucional, con base a lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda.
	1.2	Gestionar la aprobación del Proyecto de Presupuesto Institucional y remitirlo a la Dirección General del Presupuesto, en los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
	1.3	Garantizar y Supervisar que la ejecución presupuestaria se realice conforme al presupuesto aprobado y normativas vigentes.
	1.4	Gestionar las modificaciones presupuestarias y su aprobación, según los criterios establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
	1.5	Garantizar que los compromisos presupuestarios, se registren en forma oportuna con base a la documentación que establecen las disposiciones legales y técnicas vigentes.
	1.6	Informar a Presidencia y Ministerio de Hacienda, sobre los resultados obtenidos en el seguimiento a la ejecución presupuestaria, según normativas vigentes.
2. Dirigir y supervisar los procesos de Tesorería según normativa	2.1	Implementar lineamientos para el adecuado manejo de las cuentas bancarias, en atención a normativa técnica de control interno.



### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe ser graduado en cualquier carrera de Ciencias Económicas o carrera afín al área financiera.

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia como contador gubernamental

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### 2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades heterogéneas.

##### 3- Manejo de valores

Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.

##### 4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### 5- Manejo de información confidencial

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### 6- Planeación y control

Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.

##### 7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

#### C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

##### 1- Habilidad mental

Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.

##### 2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada y constante.

##### 3- Habilidad física



Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

**D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

**1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

**2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

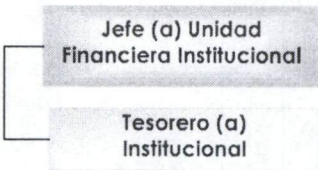
Soportar con buen ánimo y resultados positivos la acumulación de trabajo, con falta de medios humanos e instrumentales.



## PERFIL DE PUESTO

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>5.2 TESORERO INSTITUCIONAL</b>
-------------------------	-----------------------------------

### 1. GENERALES DEL CARGO

<b>Área Organizativa</b>	Tesorería Institucional	
<b>Reporta a</b>	Jefe(a) de Unidad Financiera	
<b>Supervisa a</b>	ninguno	

### 2. ANÁLISIS FUNCIONAL

<b>PROPÓSITO CLAVE</b>	Desarrollar y registrar las actividades relativas al pago de las obligaciones institucionales, según lo establecido en la Ley AFI, Normas Técnicas de Control Interno y normativas aplicables.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Ejecutar los procesos de pagos de obligaciones institucionales, con base en lineamientos del Ministerio de Hacienda y políticas institucionales.	1.1	Autorizar y gestionar registro de las órdenes de descuento emitidas a los empleados de la institución, de acuerdo a Manual de Procedimientos.
	1.2	Verificar y validar la aplicación de descuentos de ley, prestaciones, y compromisos adquiridos por los(as) empleados(as), según Ley AFI, Normas Técnicas de Control Interno y Reglamento Interno.
	1.3	Gestionar las transferencias de fondos para el pago de las obligaciones adquiridas por la institución, según Requerimientos de Fondos y lo normado en la Ley y Reglamento AFI.
	1.4	Realizar los pagos de remuneraciones, bienes y servicios, así como retener y remesar lo correspondiente a los descuentos mensuales y otros aplicados a los empleados, de conformidad al Reglamento de la Ley AFI y Manual de Procesos.
	1.5	Administrar la cuenta corriente para el manejo de los Embargos Judiciales aplicados a los empleados o contratistas y efectuar la emisión de los mismos a la Dirección General de Tesorería, conforme a los plazos establecidos en las disposiciones legales y normativas vigentes.
	1.6	Efectuar el corte diario de las transacciones bancarias, posterior a los cierres contables mensuales, según manual de procesos y Ley AFI.
2. Garantizar la integridad de las operaciones, con base a requerimientos	2.1	Verificar la Transferencia de Fondos a cuenta corriente y cuentas abiertas, de conformidad a lo establecido en las disposiciones legales y técnicas vigentes.



de Normas Técnicas de Control Interno, Ley AFI y reglamento.	2.2 Verificar la existencia del compromiso presupuestario previo a iniciar todo trámite de pago, según el Manual de Procedimientos.
	2.3 Administrar las facturas y documentos de respaldo correspondientes a las obligaciones adquiridas por la institución, de acuerdo a las disposiciones legales y técnicas vigentes, Manual de Procedimientos, Ley AFI y su reglamento.
	2.4 Registrar información relacionada con el pago de obligaciones de la Institución, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
	2.4 Remitir al área de Contabilidad, la documentación para efectuar los registros en los Auxiliares de la Aplicación Informática SAFI, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, Ley AFI y reglamento.
<b>3. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe ser egresado en cualquier carrera de Ciencias Económicas o carrera afín al área financiera.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal de oficina y/o técnico calificado, en actividades homogéneas.

##### **3- Manejo de valores**

Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

##### **5- Manejo de información confidencial**

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### **6- Planeación y control**

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del

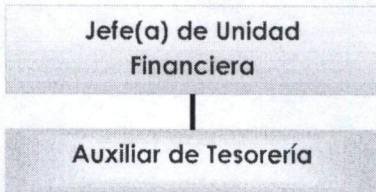


trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Mediana concentración mental, trabajo con un grado normal de iniciativa y criterio. Requiere de desarrollar propios procedimientos para lograr las metas del Cargo.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.



vigente.	<p>2.2. Supervisar que el pago de las obligaciones legalmente exigibles, se realice conforme a las normativas establecidas para tal efecto.</p> <p>2.3. Supervisar que el manejo de las cuentas bancarias abiertas, se realice de conformidad a procedimientos institucionales, normas técnicas de control interno y otras disposiciones legales aplicables.</p> <p>2.4. Gestionar fondos para el pago de obligaciones, según normativa de la Dirección General de Tesorería y/o normativa de Unidad Financiera de la Institución.</p> <p>2.5. Administrar y controlar las cuentas bancarias, según normativa técnica de control interno y lineamientos institucionales.</p>
3. Dirigir y supervisar los procesos contables según normativa vigente.	<p>3.1. Garantizar el registro contable de todas las operaciones financieras de la institución, con base a las Normas de Contabilidad Gubernamental, Normas Técnicas de Control Interno y otras disposiciones relativas al área contable,</p> <p>3.2. Supervisar el registro de las operaciones financieras y contables, con base a normativas establecidas para tal efecto.</p> <p>3.3. Establecer mecanismos de control interno, en cumplimiento a Ley AFI y Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>3.4. Autorizar y presentar información financiero-contable institucional, de acuerdo a los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes y conforme a requerimientos de las autoridades superiores.</p>
4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	<p>4.1. Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.</p> <p>4.2. Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.</p> <p>4.3. Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>
Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	<p>5.1. Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.</p> <p>5.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>5.3. Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>
6. Realizar otras actividades que el cargo demande.	



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
NOMBRE DEL CARGO	<b>5.3 AUXILIAR DE TESORERÍA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Tesorería Institucional	
Reporta a	Jefe(a) de Unidad Financiera	
Supervisa a	N/A	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Apoyar en la administración, procesamiento y control de transacciones por compras y contrataciones, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos, Normativa y Procedimientos para el manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo y Normas Técnicas de Control Interno.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Desarrollar el proceso para el pago de Bienes y Servicios adquiridos por la Defensoría del Consumidor, según lo estipulado en Manual de procedimientos, Ley AFI y Normas Técnicas de Control Interno.	1.1	Verificar la consistencia y legalidad de la documentación que sustenta los hechos económicos, en cumplimiento a Normativas de Control Interno, Ley AFI y Manual de Procedimientos.
	1.2	Emitir y llevar control de quedan y comprobantes de retención de IVA entregados a proveedores, según lo establecido en el Manual de Procedimientos, Ley AFI y leyes aplicables al pago de bienes y servicios.
	1.3	Elaborar y llevar control de bouchers y cheques para el pago de proveedores, servicios básicos, cuotas de préstamos descontados en planillas a los empleados, AFP, ISSS, INSAFORP, y prestaciones a empleados, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
	1.4.	Elaborar conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas aperturadas a favor de la Defensoría del Consumidor, de acuerdo a Normas Técnicas de Control Interno.
	1.5.	Elaborar las requisiciones para el suministro de artículos de oficina para la UFI, Fotocopia de documentos y envío de correspondencia, según normativa interna y manual de procedimientos administrativos.
2. Administrar y liquidar el fondo circulante de monto fijo, según lo dispuesto en el acuerdo de creación del fondo circulante y procedimientos.	2.1	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.
	2.2	Cancelar las facturas por compras de productos o adquisición de servicios, así como el pago de viáticos y reintegros de transporte,



	según lo dispuesto en el acuerdo de creación del fondo.
	2.3 Gestionar la concesión y liquidación de anticipo de fondos, según lo dispuesto en el acuerdo de creación del fondo.
	2.4 Gestionar reintegro de fondos, con base en el Manual de Procedimientos.
3. Implementar mecanismos de control para el uso del Fondo Circulante de Monto Fijo, según el Manual de Procedimientos, Normativa para el uso del fondo y Normas Técnicas de Control Interno.	3.1. Actualizar el libro de bancos, de acuerdo a Normas Técnicas de Control Interno.
	3.2 Dar seguimiento y corregir las observaciones que las auditorías expresen sobre el manejo del fondo circulante, en cumplimiento a normativa técnica de control interno.
	3.3 Llevar registro de los arqueos realizados al fondo circulante, según lo dispuesto en la normativa vigente para el Manejo del Fondo Circulante.
4. Realizar otras actividades el cargo demande.	

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere que haya aprobado hasta tercer año de cualquier carrera de ciencias económicas o afines al área financiera o haber concluido estudios técnicos en Comercio y Administración, opción contaduría.

##### 2- Manejo de idiomas

No se requiere conocimiento de un segundo idioma.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

##### 2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

##### 3- Manejo de valores

Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.

##### 4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

##### 5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas dentro de la Organización por indiscreciones o por el manejo inadecuado de la información confidencial.



<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>5.4 CONTADOR(A) INSTITUCIONAL</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Contabilidad Institucional	
Reporta a	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	
Supervisa a	Ninguno	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar los procesos contables de la Defensoría del Consumidor, con base a Normas de Contabilidad Gubernamental, Ley AFI y reglamento y Normas Técnicas de Control Interno.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Administrar y registrar las transacciones contables de la Institución, con base a disposiciones legales y técnicas vigentes	1.1	Registrar las transacciones que modifiquen la composición de los recursos y obligaciones de la institución, con base a Normas de Contabilidad Gubernamental, Ley AFI y reglamento y Normas Técnicas de Control Interno.
	1.2	Elaborar informes de movimientos contables, en cumplimiento a Normas de Contabilidad Gubernamental, Normas Técnicas de Control Interno y Ley AFI.
	1.3	Llevar registro y control de las donaciones realizadas a la institución, de acuerdo a reglamento y normas de control interno.
	1.4	Diseñar e implementar mecanismos de control interno, en atención a Ley AFI y Normas Técnicas de Control Interno.
	1.5	Devengar y pagar proyectos de la institución, según reglamento y normas técnicas de control interno.
	1.6	Realizar cierres contables, de acuerdo a los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
	1.7	Administrar la documentación de respaldo contable institucional, con base a lo estipulado en la Ley y Reglamento AFI y Normas Técnicas de Control Interno.
	1.8	Verificar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso, estén registradas en la Aplicación Informática SAFI a la fecha del cierre.
	1.9	Validar consistencia de la documentación probatoria, en los Auxiliares de la Aplicación Informática SAFI y ajustes contables, con base a la información registrada por el Área de Tesorería procedimientos y criterios contables establecidos en el Manual de Procedimientos



- |   |
|---|
| 2. Atender y responder requerimientos de auditorias internas y externas, así como la supervisión de contabilidad gubernamental, de acuerdo a normativa gubernamental aplicable. |
| 3. Atender otras actividades o requerimientos que el cargo demande.   |

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer Título de Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas o área afín.

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### 2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal de oficina y/o técnico calificado, en actividades homogéneas.

##### 3- Manejo de valores

Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.

##### 4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

##### 5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### 6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

##### 7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

#### C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

##### 1- Habilidad mental

Mediana concentración mental, trabajo con un grado normal de iniciativa y criterio. Requiere de desarrollar propios procedimientos para lograr las metas del Cargo.

##### 2- Habilidad Sensorial



Atención sensorial concentrada y constante.

**3- Habilidad física**

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

**D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

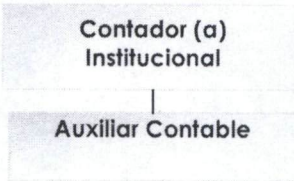
**1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

**2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>5.5 AUXILIAR CONTABLE</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad Financiera	 <pre> graph TD     A[Contador (a) Institucional] --- B[Auxiliar Contable]           </pre>
Reporta a	Contador (a) Institucional	
Supervisa a	N/A	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Realizar procesos contables de la Institución, con base a Normas de Contabilidad Gubernamental, Ley AFI y reglamento y Normas Técnicas de Control Interno.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Administrar los registros de los hechos económicos de la Defensoría del Consumidor, según normativas y leyes gubernamentales y reglamento y normas técnicas de control interno.	1.1 Registrar en el sistema, todas las transacciones que modifiquen la composición de los recursos y obligaciones de la institución, con base a Normas de Contabilidad Gubernamental, Ley AFI y reglamento y Normas Técnicas de Control Interno.	
	1.2 Verificar la consistencia de la documentación que sustenta los hechos económicos, previo a la generación de las partidas Contables, de acuerdo a procedimientos y criterios contables establecidos en el Manual de Procedimientos, Normas Técnicas de Control Interno.	
	1.3 Elaborar informes y/o reportes contables, en cumplimiento a Normas de Contabilidad Gubernamental, Normas Técnicas de Control Interno y Ley AFI.	
	1.4 Aplicar los mecanismos de control interno que aseguren el resguardo, confiabilidad e integridad de la información, en atención a Ley AFI y Normas Técnicas de Control Interno.	
	1.5 Verificar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso, estén registradas en la Aplicación Informática SAFI a la fecha del cierre.	
	1.6 Mantener actualizado los libros o registros auxiliares, para un mejor resguardo y control de la información contable, en atención a Normas Técnicas de Control Interno.	
	1.7 Elaborar las conciliaciones bancarias de las cuentas aperturadas a favor de la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento a Normas de Control Interno.	



	1.8 Administrar el archivo de la documentación de respaldo contable institucional, con base a lo estipulado en la Ley y Reglamento AFI y Normas Técnicas de Control Interno.
2. Realizar otras actividades que el cargo demande	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere que sea bachiller comercial.

##### **2- Manejo de idiomas**

No se requiere conocimiento de un segundo idioma.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificarse personalmente por la Organización

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

##### **3- Manejo de valores**

Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

##### **5- Manejo de información confidencial**

Pueden causarse leves problemas dentro de la Organización por indiscreciones o por el manejo inadecuado de la información confidencial.

##### **6- Planeación y control**

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

##### **7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones**

Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.

#### **C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**

##### **1- Habilidad mental**

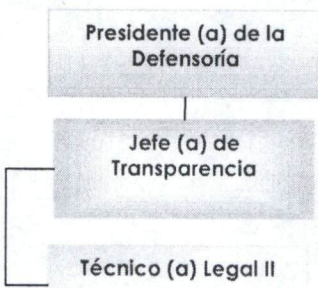
Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.



<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.



## 6. UNIDAD DE TRANSPARENCIA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>6.1 JEFE(A) DE TRANSPARENCIA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Transparencia	
Reporta a	Presidente (a) de la Defensoría	
Supervisa a	Técnico (a) Legal II	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Velar y promover la transparencia y ética al interior de la Institución y en el servicio prestado a los consumidores, según la Política de Transparencia.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Coordinar la Oficina de Información y Respuesta a la Ciudadanía (OIR), según políticas y plan estratégico de la Institución	1.1 Administrar los servicios prestados por la OIR, según planes operativos y plan estratégico Institucional	1.3 Mantener un programa continuo de evaluaciones y autoevaluaciones de cumplimiento de procedimientos de atención al consumidor, según plan estratégico.
	1.2 Promover el fortalecimiento constante de la atención de la OIR, según plan estratégico Institucional	
	2.1 Elaborar informes de rendición de cuentas presupuestarias y de gestión, según requerimientos de la Institución.	
2. Generar información y documentación acerca del presupuesto Institucional y su ejecución, según requerimientos y plan estratégico Institucional.	2.2 Organizar actividades de rendición de cuentas para Asociaciones de Consumidores y otros actores claves, según plan estratégico de la Institución.	
	3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.	3.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.
3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	3.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.	



	3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.
4. <b>Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</b>	4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
5. <b>Velar por la implementación y el cumplimiento de la política de transparencia al interior de la Institución, según plan estratégico Institucional y política de Transparencia.</b>	
6. <b>Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicaciones, Mercadeo u otras carreras afines.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

##### **3- Manejo de valores**

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### **5- Manejo de información confidencial**

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.



<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Capacidad para tranquilizar a los demás



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
NOMBRE DEL CARGO	<b>14.2.3 TÉCNICO(A) LEGAL II</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Transparencia	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) de Transparencia]     B --&gt; C[Técnico (a) Legal II]           </pre>
Reporta a	Jefe (a) de Transparencia	
Supervisa a	N/A	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos legales 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; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as y normativas aplicables a la gestión de transparencia.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias/quejas con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de gestión de transparencia presentadas por los/as consumidores/as, con base en los manuales de procedimientos de la Unidad.
	1.4	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos de la Dirección de Descentralización.
2. Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo	2.1	Completar la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de



establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	Protección al Consumidor y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2 Llevar control de las atenciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
	2.3 Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación Interna.
3. Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
	3.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
4. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos.	
5. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas, según normativa interna y programación.	
6. Administrar y supervisar los activos fijos asignados, según normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
7. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer estudios de al menos cuarto año de carreras afines a las funciones de la Defensoría, como Derecho, Psicología u otras profesiones afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

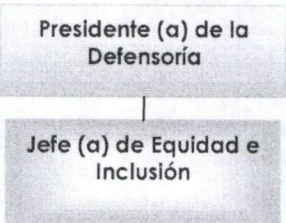
##### 2- Habilidad de supervisión y control



Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
<b>3- Manejo de valores</b>
Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



## 7. UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>7.1 JEFE(A) DE EQUIDAD E INCLUSIÓN</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Equidad e Inclusión	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) de Equidad e Inclusión]           </pre>
Reporta a	Presidente de la Institución	
Supervisa a		
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Es la responsable de velar y promover la equidad e inclusión al interior de la Institución y en el servicio prestado a los consumidores, según la Política de Equidad y la Ley de Equiparación de Oportunidades.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Coordinar la Unidad, según políticas y plan estratégico de la Institución	1.1 Administrar los servicios prestados, según planes operativos y plan estratégico Institucional	
	1.2 Promover el fortalecimiento constante de la atención de los servicios de la Defensoría del Consumidor según plan estratégico Institucional	
2. Generar información y documentación acerca del presupuesto Institucional y su ejecución, según requerimientos y plan estratégico Institucional.	2.1 Apoyar la elaboración de informes de rendición de cuentas presupuestarias y de gestión, según requerimientos de la Institución.	
	2.2 elaborar informes periódicos sobres avances y logros en materia de su competencia.	
3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.	
	3.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.	
	3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.	



<b>4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</b>	<b>4.1</b> Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	<b>4.2</b> Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	<b>4.3</b> Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
<b>5. Velar por la implementación y el cumplimiento de la política de transparencia al interior de la Institución, según plan estratégico Institucional, Política de Equidad y la Ley de Equiparación de Oportunidades.</b>	
<b>6. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Licenciatura en Relaciones Publicas, psicología, trabajo social u otras carreras afines.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

##### **3- Manejo de valores**

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### **5- Manejo de información confidencial**

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### **6- Planeación y control**



Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

#### **7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones**

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

#### **C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**

##### **1- Habilidad mental**

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

##### **2- Habilidad Sensorial**

Atención sensorial concentrada, pero no constante.

##### **3- Habilidad física**

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

#### **D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

##### **1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

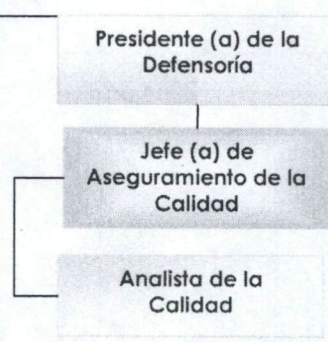
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

##### **2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés**

Capacidad para tranquilizar a los demás



## 8. UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>8.1 JEFE(A) DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Aseguramiento de la Calidad	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) de Aseguramiento de la Calidad]     B --&gt; C[Analista de la Calidad]           </pre>
Reporta a	Presidente (a) de la Defensoría	
Supervisa a	Analistas	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Elaborar e implementar herramientas de medición y fomentar una mejora continua en la prestación de servicios de la Institución, según plan estratégico Institucional.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Elaborar y recomendar la implementación de procedimientos de atención al consumidor y consumidora, según plan estratégico institucional.	1.1 Diseñar e implementar mecanismos de evaluación sobre la aplicación de procedimientos en relación a los tiempos y efectividad de tramitación y atención al consumidor, según plan estratégico Institucional.	
	1.2 Coordinar la elaboración de procedimientos de monitoreo para la evaluación de la atención a usuarios a través de las direcciones de Descentralizadas, Ciudadanía y Consumo CSC y Vigilancia de Mercado, según plan estratégico Institucional.	
2. Coordinar el monitoreo y evaluación del cumplimiento de los procedimientos de atención y tramitación de casos y otros servicios prestados a los y las consumidoras según los criterios de calidad y calidez, según plan estratégico Institucional.		
3. Dirigir la realización de encuestas de satisfacción de clientes internos y externos, según políticas y lineamientos Institucionales	3.1 Dirigir la elaboración de encuestas de satisfacción del usuario de la Defensoría, según plan de trabajo.	
	3.2 Realizar encuestas de satisfacción del cliente interno (Unidades ejecutoras) y externo (Proveedores), según plan de trabajo.	
	3.3 Elaborar análisis de las encuestas de satisfacción y proporcionar alternativas de solución para efectiva atención del usuario, según políticas Institucionales.	



4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	4.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.	
	4.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.	
	4.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.	
5. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	5.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.	
	5.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
	5.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda	
6. Asesorar a la Presidencia, Directores, Gerentes y Jefes de la Defensoría del Consumidor en el tema de atención al usuario y aseguramiento de la calidad, según plan estratégico Institucional.		
7. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

##### 2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

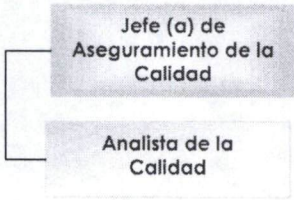
##### 3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.



<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



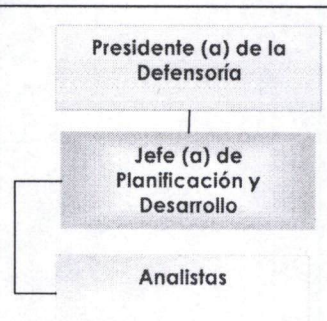
<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>8.2 ANALISTA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
<b>Área Organizativa</b>	Unidad de Aseguramiento de la Calidad	
<b>Reporta a</b>	Jefe(a) de Aseguramiento de la Calidad	
<b>Supervisa a</b>		
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
<b>PROPÓSITO CLAVE</b>	Administrar los procesos estratégicos para el fortalecimiento institucional, que respondan a necesidades internas y externas según normativa vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Ejecutar los procesos para el aseguramiento de la calidad en la institución según requerimientos y legislación vigente.	1.1 Elaborar, monitorear, socializar y ejecutar los lineamientos, procedimientos e instrumentos para el aseguramiento de la calidad de acuerdo a planes aprobados y normativa aplicable. 1.2 Presentar informes sobre cumplimiento de los lineamientos de calidad establecidos, según normativa interna.	
2. 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.		
3. Realizar otras actividades que el cargo demande.		
<b>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>		
<b>A- HABILIDADES TÉCNICAS</b>		
<b>1- Manejo académico del área funcional</b>		
Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Ingeniería, Licenciatura en Ciencias económicas, Administración de Empresas o áreas afines.		
<b>2- Manejo de idiomas</b>		
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.		
<b>3- Manejo empírico del área funcional</b>		
Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.		
<b>4- Iniciativa, criterio y creatividad</b>		
Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.		
<b>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>		
Sacrificarse personalmente por la Organización		



<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
<b>3- Manejo de valores</b>
Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Mediana concentración mental, trabajo con un grado normal de iniciativa y criterio. Requiere de desarrollar propios procedimientos para lograr las metas del Cargo.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Soportar con buen ánimo y resultados positivos la acumulación de trabajo, con falta de medios humanos e instrumentales.



## 9. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>9.1 JEFE(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Presidencia de la Defensoría del Consumidor	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) de Planificación y Desarrollo]     B --&gt; C[Analistas]           </pre>
Reporta a	Presidente	
Supervisa a	Analista	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa así como formular e impulsar estrategias para el desarrollo organizacional, según Normativa de Corte de Cuentas, Plan Quinquenal de Gobierno, Visión y Misión institucional.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Administrar los procesos de la planeación estratégica y operativa de la Organización según mandato gubernamental.	1.1 Coordinar el diseño del Plan Estratégico y operativo de la Organización según normativa vigente.	1.1.1 Coordinar el proceso de diseño del plan estratégico según plan quinquenal de gobierno. 1.1.2 Supervisar proceso de socialización del plan estratégico de acuerdo a normativa de Corte de Cuentas.
	1.2 Coordinar el proceso de formulación de planes operativos según plan estratégico institucional y normativa	
2. Coordinar los procedimientos de seguimiento y evaluación institucional en base al Reglamento Interno y Normas de Control Interno específicas de la Defensoría del	2.1 Diseñar y socializar los lineamientos para el seguimiento y evaluación de planes operativos institucionales, según las Normas de Control Interno específicas para la Defensoría del Consumidor.	
	2.2 Controlar el cumplimiento de metas operativas de todas las áreas organizacionales según planes operativos	2.2.1 Validar proceso de seguimiento de planes operativos según normativa de Corte de Cuentas. 2.2.2 Coordinar proceso de evaluación de cumplimiento de metas institucionales según normativa de Corte de Cuentas.



<b>Consumidor.</b>	2.3 Establecer e informar oportunamente los avances institucionales en la ejecución de la planificación estratégica y operativa, según normativa de la Corte de Cuentas
	2.4 Gestionar reprogramaciones de los planes operativos de las unidades organizativas, en cumplimiento de la normativa interna.
<b>3. Diseñar acciones de desarrollo organizacional, según requerimientos, solicitudes y presupuesto.</b>	3.1 Atender requerimientos presentados a la Unidad de Planificación y Desarrollo.
	3.2 Desarrollar y socializar las acciones y proyectos que fortalezcan el desarrollo institucional en cumplimiento del plan estratégico y la normativa vigente.
	3.5 Asesorar a unidades organizativas en materia de su competencia.
<b>4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.</b>	4.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.
	4.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.
	4.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.
<b>5. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</b>	5.1 Gestionar con la Unidad de Talento Humano, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	5.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	5.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
<b>6. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Ingeniería, Administración de Empresas, o áreas afines.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**



<b>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</b>
Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.
<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades heterogéneas.
<b>3- Manejo de valores</b>
Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada y constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes



<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>9.2 ANALISTA</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Planificación y Desarrollo	
Reporta a	Jefe(a) de Planificación y Desarrollo	
Supervisa a		
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar los procesos estratégicos para el fortalecimiento institucional, que respondan a necesidades internas y externas según normativa vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Coordinar los procesos de la planeación estratégica y operativa de la Organización según normativa vigente.	1.1	Proponer los lineamientos para la planeación estratégica y operativa de acuerdo Normas Técnicas de Control Interno.
	1.2	Participar en elaboración del Plan Estratégico y operativo de la Organización según lineamientos aprobados.
2. Ejecutar los procedimientos de seguimiento y evaluación institucional en base al Reglamento Interno y Normas de Control Interno específicas de la Defensoría del Consumidor.	2.1	Elaborar y socializar los lineamientos, procedimientos e instrumentos para el seguimiento estratégico y operativo de los planes institucionales de acuerdo a planes aprobados y Normas Técnicas de Control Interno.
	2.2	Verificar cumplimiento de metas operativas de todas las áreas organizacionales según planes estratégicos y operativos aprobados.
	2.3	Presentar informes sobre la ejecución de la planificación estratégica y operativa, según normativa de la Corte de Cuentas.
	2.4	Dar seguimiento al cumplimiento de instrucciones de Presidencia giradas a las unidades organizativas, para el logro de los compromisos institucionales.
3. Diseñar estrategias para el desarrollo organizacional, según requerimientos institucionales.	3.1	Implementar las acciones para fortalecer el desarrollo institucional en cumplimiento a diagnósticos y del plan estratégico institucional.
	3.2	Apoyar a unidades organizativas en la implementación de proyectos, estrategias y políticas de desarrollo institucional aprobadas por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
	3.3	Coordinar elaboración y actualización de instrumentos administrativos en cumplimiento a normativa interna y de Normativa de la Corte de Cuentas.



	3.4 Participar en la actualización de la estructura organizativa según requerimientos institucionales.
	3.4 Asesorar a unidades organizativas, según competencia en atención de requerimientos institucionales.
<b>4. 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.</b>	
<b>5. Realizar otras actividades que el cargo demande.</b>	

### **3. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

#### **A- HABILIDADES TÉCNICAS**

##### **1- Manejo académico del área funcional**

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Ingeniería, Licenciatura en Ciencias económicas, Administración de Empresas o áreas afines.

##### **2- Manejo de idiomas**

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

##### **3- Manejo empírico del área funcional**

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

##### **4- Iniciativa, criterio y creatividad**

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

#### **B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN**

##### **1- Compromiso y responsabilidad Institucional**

Sacrificarse personalmente por la Organización

##### **2- Habilidad de supervisión y control**

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

##### **3- Manejo de valores**

Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.

##### **4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo**

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

##### **5- Manejo de información confidencial**

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

##### **6- Planeación y control**

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

##### **7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones**

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

#### **C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**

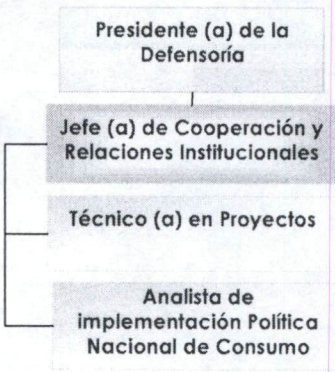
##### **1- Habilidad mental**



Mediana concentración mental, trabajo con un grado normal de iniciativa y criterio. Requiere de desarrollar propios procedimientos para lograr las metas del Cargo.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Soportar con buen ánimo y resultados positivos la acumulación de trabajo, con falta de medios humanos e instrumentales.



## 10. UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	<b>10.1 JEFE(A) DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES</b>	
<b>1. GENERALES DEL CARGO</b>		
Área Organizativa	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	 <pre> graph TD     A[Presidente (a) de la Defensoría] --&gt; B[Jefe (a) de Cooperación y Relaciones Institucionales]     B --&gt; C[Técnico (a) en Proyectos]     B --&gt; D[Analista de implementación Política Nacional de Consumo]           </pre>
Reporta a	Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor	
Supervisa a	Analista de proyectos de Cooperación Analista de la Política Nacional de Protección al Consumidor	
<b>2. ANÁLISIS FUNCIONAL</b>		
PROPÓSITO CLAVE	Planificar y coordinar la gestión de recursos técnicos y financieros con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel nacional e internacional, según Plan Estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno de la República en materia de defensa de los derechos de los(as) consumidores(as).	
<b>FUNCIONES</b>	<b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
1. Coordinar los procesos de gestión de proyectos de cooperación, según plan estratégico y compromisos asumidos en el área de defensa de los derechos de los(as) consumidores(as).	1.1	Coordinar la identificación de necesidades de cooperación para la concreción de proyectos, según plan estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno y la Defensoría del Consumidor, en materia de defensa de los derechos de los consumidores.
	1.2	Llevar registro y dar seguimiento a la oferta y fuentes de cooperación nacional e internacional para la defensa y protección al consumidor(a), según necesidades institucionales.
	1.3	Administrar y actualizar base de proyectos de cooperación, según Plan Estratégico.
	1.4	Brindar asesoría en la formulación y presentación de proyectos de Cooperación, según plan estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno y la Defensoría del Consumidor, en materia de defensa de los derechos de los consumidores.
	1.5	Presentar, gestionar y negociar proyectos con organismos bilaterales y multilaterales, de acuerdo a lo establecido en las bases de convocatoria de los organismos financieros /



	colaboradores.
2. Colaborar en el seguimiento de la ejecución técnica y financiera de los proyectos aprobados, de acuerdo a las bases establecidas por los organismos financieros / colaboradores y a los convenios de cooperación suscritos.	2.1 Asesorar a las diferentes unidades técnicas de la Defensoría del consumidor para la ejecución de los proyectos aprobados, de acuerdo a las bases de los organismos financieros / colaboradores.
	2.2 Coordinar la elaboración y presentación de informes de avance y finales de los proyectos aprobados avance y resultados de los proyectos aprobados, de acuerdo a lo establecido en las bases de los organismos financieros / colaboradores.
3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.
	3.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.
	3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.
4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
5. Representar al Presidente de la Defensoría en espacios de coordinación interinstitucional, según lineamientos de las Presidencia.	
6. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

### 3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### A- HABILIDADES TÉCNICAS

##### 1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe poseer título de Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Mercadeo, Relaciones Internacionales o áreas afines.

##### 2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio completo del inglés.

##### 3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un manejo empírico completo del área a nivel de experto: Más de cinco años de experiencia.

##### 4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

#### B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

##### 1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.



<b>2- Habilidad de supervisión y control</b>
Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.
<b>3- Manejo de valores</b>
Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
<b>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</b>
El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.
<b>5- Manejo de información confidencial</b>
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
<b>6- Planeación y control</b>
Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.
<b>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</b>
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
<b>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</b>
<b>1- Habilidad mental</b>
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
<b>2- Habilidad Sensorial</b>
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
<b>3- Habilidad física</b>
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
<b>D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes</b>
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
<b>2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés</b>
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes