

| PERFIL DE PUESTO | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| NOMBRE DEL CARGO | 10.2 TÉCNICO(A) EN PROYECTOS |

1. GENERALES DEL CARGO

| | | |
|-------------------|---|---|
| Área Organizativa | Dirección de Cooperación y Relaciones Institucionales | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Jefe (a) de Cooperación y Relaciones Institucionales</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Técnico (a) en Proyectos</div> |
| Reporta a | Director(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales | |
| Supervisa a | N/A | |

2. ANÁLISIS FUNCIONAL

| | | |
|---|---|---------------------------------|
| PROPÓSITO CLAVE | Asesorar en la gestión de proyectos de cooperación, de acuerdo a requerimientos de las Unidades Técnicas, convenios de cooperación suscritos y las bases de los organismos financieros / colaboradores. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Apoyar en la identificación de necesidades de proyectos de cooperación, con base en Plan estratégico de la Defensoría del Consumidor. | | |
| 2. Formular y presentar proyectos con potencial de ser sometidos a la búsqueda de financiamiento.. | | |
| 3. Brindar seguimiento a 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. | 3.1 Asesorar a las diferentes unidades en la ejecución de los proyectos aprobados, de acuerdo a las bases de los organismos financieros / colaboradores. | |
| | 3.2 Elaborar informes de avance y resultados de los proyectos aprobados, de acuerdo a lo establecido en las bases de los organismos financieros / colaboradores. | |
| 4. 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, Economía, Mercadeo, Relaciones Internacionales, o carrera afín.

2- Manejo de idiomas

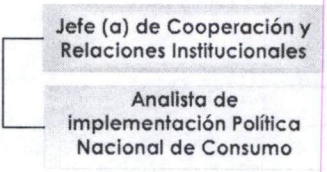
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

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. |
| 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. |

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 10.3 ANALISTA DE IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA NACIONAL DE CONSUMO | |
| 3. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Cooperación y Relaciones Institucionales |  |
| Reporta a | Director(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales | |
| Supervisa a | N/A | |
| 4. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Coordinar y dar seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor con los responsables internos y externos, de acuerdo a los lineamientos institucionales. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Coordinar las actividades que se deriven de la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor | 1.1 | Contribuir con la elaboración de planes generales y sectoriales, contemplados en la Política Nacional de Protección al Consumidor. |
| | 1.2 | Dar seguimiento y monitorear el cumplimiento de los planes generales y sectoriales que se deriven de la Política Nacional de Protección al Consumidor, según lineamientos institucionales. |
| 2. Monitorear las actividades que se deriven de los convenios suscritos | 2.1 | Mantener actualizada la base de datos de convenios vigentes en el ámbito nacional, según la normativa aplicable. |
| | 2.2 | Coordinar con las direcciones y jefaturas institucionales, las actividades para el cumplimiento de compromisos según lo establecido en los convenios suscritos por la Defensoría del Consumidor. |
| | 2.3 | Dar seguimiento y monitorear las actividades que se desarrollen en el marco de los convenios firmados. |
| | 2.4 | Contribuir con la gestión de nuevos convenios, de acuerdo a las prioridades establecidas por la Presidencia. |
| 3. Gestionar con otras entidades el apoyo de voluntariado | 3.1 | Gestionar el apoyo requerido por las diversas unidades de la Defensoría del Consumidor. |
| | 3.2 | Presentar informes de cumplimiento del trabajo realizado por estudiantes y profesionales universitarios en la Defensoría del Consumidor. |

- | |
|---|
| 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. |
| 5. Dar buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignado, conforme a normativa interna y Normas Técnicas de Control Interno. |
| 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: Debe poseer Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Mercadeo o Relaciones Internacionales, o carrera afín.

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.

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 |
|--|

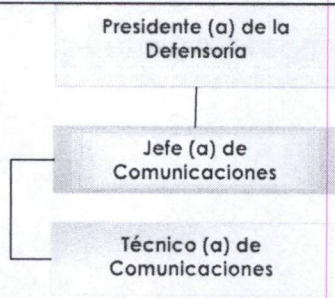
| |
|--|
| 1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes |
|--|

| |
|--|
| 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. |
|---|

11. UNIDAD DE COMUNICACIONES

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|---|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 11.1 JEFE(A) DE COMUNICACIONES | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Unidad de Comunicaciones |  <pre> graph TD A[Presidente (a) de la Defensoría] --> B[Jefe (a) de Comunicaciones] B --> C[Técnico (a) de Comunicaciones] </pre> |
| Reporta a | Presidente (a) de la Defensoría. | |
| Supervisa a | Técnico(a) de Comunicaciones | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Gestionar la comunicación institucional que posicione a la Defensoría del Consumidor como la institución confiable y accesible, con sensibilidad frente a los intereses de las personas consumidoras. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Promover y fortalecer la imagen de la institución como ente garante de los derechos de las personas consumidoras, según Plan de Medios. | 1.1 Elaborar el plan institucional de medios, según el Plan Estratégico Institucional. | |
| | 1.2 Supervisar la organización y el desarrollo de los eventos de carácter público que realice la Defensoría del Consumidor, según Plan de Medios. | |
| | 1.3 Asesorar al Presidente de la Defensoría en entrevistas a medios de comunicación, según Plan de Medios. | 1.3.1 Gestionar espacios de información del quehacer institucional según el plan de medios y el plan estratégico. |
| | 1.4 Informar a través de los diferentes medios de comunicación, la labor que desarrolla la Defensoría en el cumplimiento de sus funciones según el Reglamento Interno de la Defensoría. | |
| | 1.5 Supervisar conferencias de prensa realizadas por el Presidente de la Defensoría u otras que se realicen en atención a las acciones institucionales o planes operativos. | |
| 2. Supervisar la información del quehacer institucional, en los diferentes medios de comunicación. | 2.1 la recopilación y formulación sobre las labores que hace la Defensoría, según lo establecido en el Reglamento Interno. | |
| | 2.2 Supervisar el contenido de los comunicados y material informativo publicado por la Defensoría, según el Plan de medios. | |
| | 2.3 Supervisar la relación entre la Defensoría del Consumidor y los diferentes entes con los que se relaciona en el quehacer institucional. | |
| 3. Garantizar el funcionamiento administrativo operativo de la | | 3.1. Gestionar con la Unidad de Talento Humano, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y |

| | | |
|--|----|---|
| Dirección de Comunicaciones, atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. | de | suministros, con base a plan de trabajo. |
| | lo | 3.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno. |
| 4. Coordinar las relaciones públicas institucionales en atención al trabajo de la Defensoría y su plan de medios | | 4.1 Coordinar las relaciones públicas con entidades relacionadas a la Defensoría del Consumidor y medios de comunicación en atención al plan de medios institucional. |
| 5. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad. | | 5.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias. |
| | | 5.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación. |
| | | 5.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 6. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional. | | 6.1 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. |
| | | 6.2 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. |
| | | 6.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda |
| 7. Colaborar en el establecimiento de un clima laboral favorable por medio de campañas informativas de valores y acciones institucionales contempladas en los planes operativos institucionales. | | |
| 8. 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 universitario de Licenciatura en Periodismo o Comunicaciones.

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

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 11.2 TECNICO DE COMUNICACIONES | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Unidad de Comunicaciones |  |
| Reporta a | Jefe (a) de Comunicaciones | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Recopilar, redactar, monitorear y difundir información institucional interna y externa sobre las acciones institucionales, de acuerdo a plan de medios institucional. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Realizar monitoreo de noticias relacionadas con la Institución en los diferentes medios de comunicación, de acuerdo a lineamientos y políticas institucionales y a plan de medios. | 1.1 | Realizar monitoreo de noticias en radio, televisión, periódicos digitales, redes sociales y prensa escrita relacionadas con el trabajo de la Defensoría y contexto nacional, de acuerdo a lineamientos y políticas institucionales y a plan de medios. |
| | 1.2 | Redactar, diseñar y difundir el boletín institucional "Defensoría en Acción" para dar a conocer el quehacer de la Defensoría tanto al personal como al público en general, atendiendo el plan de medios. |
| | 1.3 | Organizar y actualizar archivo de noticias publicadas en medios impresos y digitales, de acuerdo a políticas y lineamientos de la dirección de comunicaciones. |
| 2. Elaborar comunicados para medios de comunicación y funcionarios institucionales sobre el quehacer de la Defensoría y otros temas de interés, de acuerdo a plan de medios. | 2.1 | Recopilar información periodística para los medios de comunicación atendiendo solicitudes o según el Plan de Medios del área. |
| | 2.2 | Gestionar respuestas a solicitudes de entrevistas por parte de los medios de comunicación, según lineamientos y políticas institucionales y plan de medios |
| | 2.3 | Elaborar comunicados o punteos de prensa para los voceros de la institución según lo establecido en el Plan de Medios institucional. |
| | 2.4 | Monitorear y actualizar información en la página Web e intranet en atención al plan operativo de área. |
| | 2.5 | Sistematizar archivos digitales de comunicados de prensa y fotografías del quehacer de la Defensoría, según lineamientos y políticas institucionales y plan de medios |
| 3. Realizar cobertura de actividades | 3.1 | Coordinar la cobertura informativa de las actividades internas con el personal y externas que realiza la institución con otras |

| | |
|---|---|
| institucionales internas y externas, según lineamientos y políticas institucionales y plan de medios | entidades, según lineamientos y políticas institucionales y plan de medios |
| | 3.2 Realizar cobertura periodística y asistencia protocolaria de actividades de la Defensoría del Consumidor atendiendo los planes de trabajo de las diferentes áreas y a requerimiento de la Presidencia. |
| 4. Gestionar la ejecución del plan de medios y coordinar la presencia de los voceros institucionales en los diferentes medios de comunicación, según plan de medios institucional. | |
| 5. Realizar apoyo a procesos internos relacionados con el quehacer institucional, según lineamientos de la Dirección de Comunicaciones | 5.1 Realizar Apoyo en la promoción de la misión, visión y valores institucionales, según plan estratégico Institucional. |
| | 5.2 Gestionar el proceso de retroalimentación del quehacer institucional a instituciones de gobierno, organismos oficiales, asociaciones y medios de comunicación con las que se relaciona la institución, en el cumplimiento de sus planes operativos. |
| | 5.3 Realizar Apoyo en la revisión de materiales y/o publicaciones institucionales, según lineamientos y políticas institucionales |
| | 5.4 Dar respuesta oportuna a la ciudadanía sobre inquietudes o consultas realizadas a través de diferentes medios, según plan de medios y lineamientos y políticas institucionales |
| 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: Debe poseer título universitario Lic. en Comunicaciones, Periodismo, Relaciones Públicas 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 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.

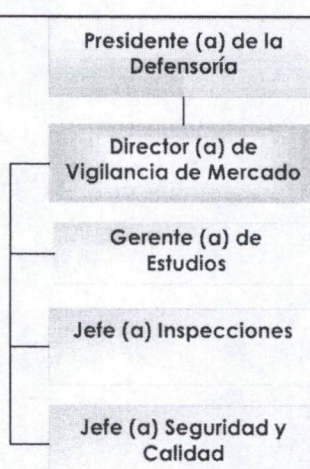
3- Manejo de valores

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 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 |
| 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. |
| 2- Habilidad Sensorial |
| Atención sensorial constante, pero no concentrada. |
| 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. |

12. DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADOS

12.1 DIRECCIÓN

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.1.1 DIRECTOR(A) DE VIGILANCIA DE MERCAD | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Vigilancia de Mercado |  <pre> graph TD A[Presidente (a) de la Defensoría] --> B[Director (a) de Vigilancia de Mercado] B --> C[Gerente (a) de Estudios] B --> D[Jefe (a) Inspecciones] B --> E[Jefe (a) Seguridad y Calidad] </pre> |
| Reporta a | Presidente (a) de la Defensoría | |
| Supervisa a | Gerente(a) de Estudios Jefe(a) de Inspección Jefe(a) de Seguridad y Calidad | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Planificar, coordinar y realizar los estudios en materia de consumo y las estrategias de vigilancia de mercado, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y las Normas Salvadoreñas Obligatorias. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Planificar, coordinar y realizar estudios en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y plan estratégico institucional. | 1.1 | Proponer y elaborar investigaciones en materia de consumo, en atención a requerimientos y plan de trabajo anual. |
| | 1.2 | Analizar e interpretar las investigaciones realizadas, con base en normativa vigente aplicable. |
| | 1.3 | Presentar los estudios y/o investigaciones realizadas en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y plan de trabajo anual. |
| 2. Planificar y dirigir los procesos de inspección y verificación de proveedores de bienes y servicios, en cumplimiento a disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Normas Obligatorias Salvadoreñas. | 2.1 | Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección, según planes operativos institucionales. |
| | 2.2 | Verificar el desarrollo de los procesos de constatación de hechos, atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. |
| | 2.3 | Supervisar los procesos de sondeos de precios, atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. |
| | 2.4 | Apoyar y dar seguimiento a los procesos de denuncias colectivas y casos difusos, atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. |

| | |
|--|--|
| 3. Dirigir y controlar los procesos de vigilancia de la seguridad y calidad de los productos y/o servicios del mercado, según planes operativos y normativa institucional. | 3.1 Gestionar proceso de formulación y actualización de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) con base a requerimientos interinstitucionales y al plan de operativo anual. |
| | 3.2 Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de las Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS), atendiendo al plan de trabajo anual. |
| | 3.3 Administrar la participación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), además del seguimiento a las acciones realizadas por la Comisión Nacional de Alimentos. |
| 4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección | 4.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano, con base en perfil 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 Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 5. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades 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 Dirección, 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. 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 Economía, Ciencias Jurídicas, Ingeniería Industrial, o áreas afines, de preferencia con Maestría en Administración de Empresas.

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.

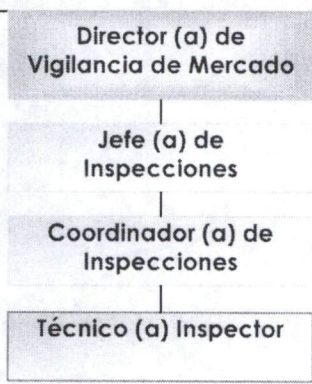
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

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

12.2 UNIDAD DE INSPECCIÓN

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.2.1 JEFE(A) DE INSPECCIONES | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Vigilancia de Mercado |  <pre> graph TD A[Director (a) de Vigilancia de Mercado] --> B[Jefe (a) de Inspecciones] B --> C[Coordinador (a) de Inspecciones] C --> D[Técnico (a) Inspector] </pre> |
| Reporta a | Director(a) de Vigilancia de Mercado | |
| Supervisa a | Coordinador (a) de Inspecciones Técnico (a) Inspector | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar y promover los procesos de vigilancia de prácticas comerciales del mercado, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Administrar los procesos de ejecución de los planes de inspección, con base a los planes operativos institucionales. | 1.1 | Coordinar la elaboración y actualización de los planes de inspección, de acuerdo a requerimientos y plan operativo anual. |
| | 1.2 | Vigilar la implementación de los planes de inspección, de acuerdo a programación de la dirección. |
| | 1.3 | Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección realizadas, según plan de trabajo anual. |
| 2. Coordinar y supervisar los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. | 2.1 | Coordinar la elaboración y actualización de los procedimientos para la constatación de hechos y sondeos de precios, de acuerdo a requerimientos y plan operativo anual. |
| | 2.2 | Dar seguimiento y verificar el proceso de constataciones de hechos y sondeos de precios atendiendo requerimientos recibidos. |
| | 2.3 | Colaborar en la presentación de resultados de los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios según requerimientos de información institucional. |
| 3. Apoyar el proceso de | 3.1 | Atender solicitudes para apoyar el levantamiento de |

| | |
|--|--|
| denuncias colectivas y casos difusos, atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. | denuncias colectivas y casos difusos de acuerdo a requerimientos institucionales. |
| | 3.2 Coordinar la presentación de resultados a unidades organizativas involucradas, de acuerdo a normativa institucional. |
| 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 Dirección, 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. 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 en Licenciatura en Economía, Ingeniería Industrial 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

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

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 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 problemas de importancia 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.

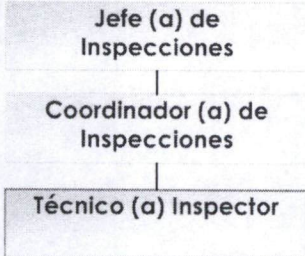
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.

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 | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.2.2 COORDINADOR (A) DE INSPECCIONES | |
| 3. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Vigilancia de Mercado |  <pre> graph TD A[Jefe (a) de Inspecciones] --> B[Coordinador (a) de Inspecciones] B --> C[Técnico (a) Inspector] </pre> |
| Reporta a | Jefe (a) de Inspecciones | |
| Supervisa a | Técnico (a) Inspector | |
| 4. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Supervisar y promover los procesos de vigilancia de prácticas comerciales del mercado, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor, según plan de trabajo. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Coordinar los procesos de ejecución de los planes de inspección, con base a los planes operativos institucionales. | 1.1 | Supervisar, elaborar y actualizar los planes de inspección, de acuerdo a requerimientos y plan operativo anual. ✓ |
| | 1.2 | Implementar los planes de inspección, de acuerdo a programación de la dirección. ✓ |
| | 1.3 | Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección realizadas, según plan de trabajo anual. ✓ |
| 2. Supervisar y ejecutar los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. | 2.1 | Elaborar y actuar los procedimientos para la constatación de hechos y sondeos de precios, de acuerdo a requerimientos y plan operativo anual. |
| | 2.2 | Supervisar y ejecutar los procesos de constataciones de hechos y sondeos de precios atendiendo requerimientos recibidos. |
| | 2.3 | Colaborar en la presentación de resultados de los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios según requerimientos de información institucional. |
| 3. Apoyar el proceso de denuncias colectivas y casos difusos, atendiendo a requerimientos y a la Ley de Protección al Consumidor. | 3.1 | Atender solicitudes para apoyar el levantamiento de denuncias colectivas y casos difusos de acuerdo a requerimientos institucionales. ✓ |
| | 3.2 | Coordinar la presentación de resultados a unidades organizativas involucradas, de acuerdo a normativa institucional. ✓ |

| | | |
|--|--|---|
| <p>4. Apoyar el funcionamiento administrativo y operativo de la Dirección, atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p> | <p>4.1 Diseñar y proponer acciones de mejoras orientadas a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Dirección de Vigilancia de Mercado, según requerimientos institucionales.</p> | <p>4.1.1 Coordinar la formulación de diagnósticos orientados a identificar necesidades de mejora en los procesos o servicios, según requerimientos internos, demanda de servicios y Plan estratégico Institucional.</p> |
| | <p>4.2 Vigilar el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, de acuerdo a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p> | <p>4.1.2 Promover e implementar acciones de mejora de servicios y procesos, según recomendaciones de diagnósticos o requerimientos del Plan Estratégico.</p> |

5. Supervisar el desempeño del recurso humano a su cargo, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.

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: Debe poseer título en Licenciatura en Economía, Ingeniería Industrial o áreas afines. 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

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

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 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 problemas de importancia 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

Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.

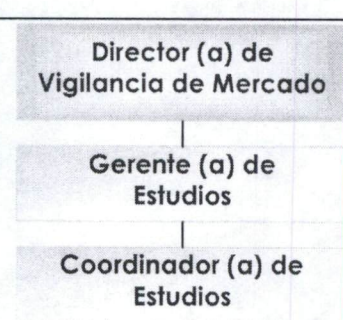
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

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

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.2.3 TECNICO (A) INSPECTOR | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Vigilancia de Mercado | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> Coordinador (a) de Inspecciones <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin: 0 auto; width: 60%;"> Técnico (a) Inspector </div> </div> |
| Reporta a | Coordinador (a) de Inspecciones | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Ejecutar las inspecciones y constataciones de hechos, según requerimientos de la Dirección y conforme a la normativa legal pertinente. | 1.1 Elaborar sondeos y trabajos de campo, según requerimientos y de acuerdo a plan de trabajo. | |
| | 1.2 Ejecutar inspecciones y constataciones de hecho, según requerimientos y de acuerdo a plan de trabajo. | |
| | 1.3 Elaborar actas e informes de inspección y constataciones de hechos, según plan de trabajo y plan operativo de la Dirección | |
| | 1.4 Brindar apoyo en el desarrollo de las Defensorías Móviles, según requerimientos de la Dirección y plan de trabajo. | |
| | 1.5 Realizar seguimiento de la programación mensual y del plan anual de trabajo, según plan operativo y de trabajo de la Dirección. | |
| 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: Poseer título de Bachiller. | | |
| 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 |
| 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 problemas de importancia 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 |
| 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. |
| 2- Habilidad Sensorial |
| Atención sensorial constante, pero no concentrada. |
| 3- Habilidad física |
| El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad. |
| D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO |
| 1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes |
| Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia. |
| 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. |

12.3 GERENCIA DE ESTUDIOS

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.3.1 GERENTE (A) DE ESTUDIOS | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Vigilancia de Mercado |  |
| Reporta a | Director(a) de Vigilancia de Mercado | |
| Supervisa a | Técnico de Estudios | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar la realización de estudios en materia de consumo atendiendo a requerimientos y plan estratégico institucional. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Administrar los procesos de investigación en materia de consumo en atención a requerimientos y plan de trabajo anual. | 1.1 Proponer y desarrollar temas de investigación y estudio en materia de consumo en base requerimientos y plan de trabajo anual. | |
| | 1.2 Ejecutar las investigaciones requeridas en base al plan de trabajo anual. | 1.2.1 Coordinar la elaboración de instrumentos para realizar investigaciones de acuerdo a requerimientos |
| | | 1.2.2 Gestionar los recursos humanos, técnicos y administrativos para la realizar las investigaciones según presupuesto asignado y plan de trabajo. |
| | 1.3 Coordinar trabajo conjunto con unidades de la institución o entidades externas, la realización de estudios en materia de consumo, de acuerdo a plan operativo anual. | |
| 1.4 Socializar los resultados de los estudios realizados según normativa interna. | | |
| 2. Analizar e interpretar las investigaciones realizadas en base a normativa vigente aplicable. | 2.1 Recopilar, tabular y sistematizar información de investigación realizada, de acuerdo a requerimientos y en base a la normativa vigente. | |
| | 2.2 Elaborar informes de resultados de las investigaciones realizadas, según los requerimientos recibidos. | |
| 3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 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 de la Gerencia, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades 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 Gerencia, 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 |
| 4 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 en Licenciatura en Economía, 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

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 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 | | |
|--|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.3.2 COORDINADOR (A) DE ESTUDIOS | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Vigilancia de Mercado | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Gerente (a) de Estudios</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;">Coordinador (a) de Estudios</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;">Técnico (a) de Estudios</p> </div> |
| Reporta a | Gerente (a) de Estudios | |
| Supervisa a | Técnico (a) de Estudios | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Coordinar, apoyar y ejecutar los estudios e investigaciones en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y Plan Institucional. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Proponer y desarrollar temas de investigación y estudio en materia de consumo en base requerimientos y plan de trabajo anual. | 1.1 Presentar una prospección de temas en materia de consumo de acuerdo al Plan Operativo anual. | |
| | 1.2 Elaborar informes de investigaciones sobre los temas a estudiar según el Plan Operativo anual. | |
| 2. Ejecutar las investigaciones requeridas en base al plan de trabajo anual. | 2.1 Elaborar instrumentos para realizar investigaciones de acuerdo a requerimientos. | |
| | 2.2 Supervisar los recursos humanos, técnicos y administrativos para realizar las investigaciones según presupuesto asignado y plan de trabajo. | |
| | 2.3 Coordinar trabajo conjunto con unidades de la institución o entidades externas, para la realización de estudios en materia de consumo, de acuerdo a plan operativo anual. | |
| | 2.4 Presentar informes periódicos sobre avances de las investigaciones, según lineamientos institucionales. | |
| | 2.5 Coordinar la presentación de los resultados obtenidos en los estudios realizados, según plan de trabajo. | |
| 3. Recopilar, tabular y sistematizar información de | 3.1 Supervisar y ejecutar la recopilación y tabulación de datos de las investigaciones realizadas, de acuerdo a lineamientos institucionales. | |

| | |
|---|--|
| investigación realizada, de acuerdo a requerimientos y en base a la normativa vigente | 3.2 Realizar la sistematización y socialización de las experiencias de investigación según el Plan de Operativo Anual. |
| 4. Apoyar y desarrollar actividades administrativas que le sean requeridas de acuerdo normativa interna de trabajo. | |
| 5. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos. | |
| 6. Colaborar con actividades dentro del Marco del Sistema nacional de Protección al Consumidor, según requerimientos y plan de trabajo anual. | |
| 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 en Licenciatura en Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial 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 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

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

| PERFIL DE PUESTO | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.3.3 TECNICO DE ESTUDIOS |

3. GENERALES DEL CARGO

| | | |
|-------------------|------------------------------------|---|
| Área Organizativa | Dirección de Vigilancia de Mercado | Coordinador (a) de Estudios Técnico (a) de Estudios |
| Reporta a | Coordinador (a) de Estudios | |
| Supervisa a | | |

4. ANÁLISIS FUNCIONAL

| | |
|------------------------|--|
| PROPÓSITO CLAVE | Realizar estudios e investigaciones en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y Plan Estratégico Institucional. |
|------------------------|--|

| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
|---|---|---|
| 1. Realizar los procesos de investigación en materia de consumo en atención a requerimientos y Plan de Trabajo Anual. | 1.1 Preparar la elaboración de investigaciones programadas, según Plan de Trabajo Anual de la Unidad. | |
| | 1.2 Participar en el diseño de planes para nuevos estudios o investigaciones, según requerimientos y plan de trabajo. | |
| | 1.3 Colaborar en la prospección de temas, según requerimientos de la Gerencia. | |
| | 1.4 Desarrollar los estudios programados según planificación anual. | 1.4.1 Elaborar informes de los estudios realizados, según plan de trabajo 1.4.2 Realizar presentaciones de los resultados obtenidos en los estudios realizados, según plan de trabajo. |
| 2. Colaborar con actividades dentro del Marco del Sistema nacional de Protección al Consumidor, según requerimientos y plan de trabajo anual. | | |
| 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 profesional: Estudiante de último año de Licenciatura en Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines.

2- Manejo de idiomas

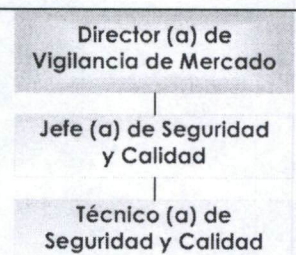
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

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

12.4 UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.4.1 JEFE(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Vigilancia de Mercado |  <pre> graph TD A[Director (a) de Vigilancia de Mercado] --> B[Jefe (a) de Seguridad y Calidad] B --> C[Técnico (a) de Seguridad y Calidad] </pre> |
| Reporta a | Director(a) de Vigilancia de Mercado. | |
| Supervisa a | Técnico (a) de Seguridad y Calidad | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Garantizar los procesos de vigilancia en seguridad y calidad de los productos y/o servicios en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y la Ley de Protección al Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Gestionar proceso de formulación y actualización de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) con base a requerimientos interinstitucionales y al plan de operativo anual. | 1.1 Participar en la formulación y actualización de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, con base a requerimientos interinstitucionales | |
| | 1.2 Divulgar Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) relacionadas con la protección al consumidor con base a requerimientos interinstitucionales. | |
| 2. Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de las Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) atendiendo al plan de trabajo anual. | | |
| 3 Promover la participación de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) | 3.1 Coordinar actividades interinstitucionales en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) para el seguimiento a las acciones realizadas por la Comisión Nacional de Alimentos, según plan de trabajo. | |
| | 3.2 Promover la divulgación de las actividades que se desarrollen de forma coordinada con las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), en base al plan de trabajo | |
| 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. 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 universitario Ingeniería Industrial 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

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

Supervisa personal de oficina y/o técnico calificado, 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.

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 problemas de importancia 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 diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa trascendencia.

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.

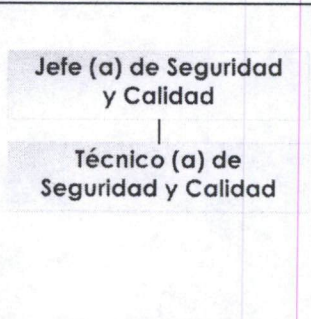
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.

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 | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 12.4.2 TÉCNICO(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Vigilancia de Mercado |  |
| Reporta a | Jefe(a) de Seguridad y Calidad | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar procesos de vigilancia en seguridad y calidad de los productos y/o servicios en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y la Ley de Protección al Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Participar del proceso de formulación y actualización de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) con base a requerimientos interinstitucionales y al plan de operativo anual. | 1.1 Participar en la formulación y actualización de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, con base a requerimientos interinstitucionales | |
| | 1.2 Coordinar divulgación de Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) relacionadas con la protección al consumidor con base a requerimientos interinstitucionales. | |
| | 1.3 Vigilar el cumplimiento de las Normas Obligatorias Salvadoreñas (NOS) atendiendo al plan de trabajo anual. | |
| 2. Promover la participación de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) | 2.1 Coordinar actividades interinstitucionales en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) para el seguimiento a las acciones realizadas por la Comisión Nacional de Alimentos, según plan de trabajo. | |
| | 2.2 Promover la divulgación de las actividades que se desarrollen de forma coordinada con las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), en base al plan de trabajo | |
| 3. Proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Dirección de Vigilancia de Mercado. | | |
| 4. Usar, resguardar y controlar de los activos fijos que le sean asignados, conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno. | | |
| 5. 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 universitario en Ingeniería 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 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

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 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

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 normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.

3- Habilidad física

Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.

| |
|--|
| D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO |
|--|

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

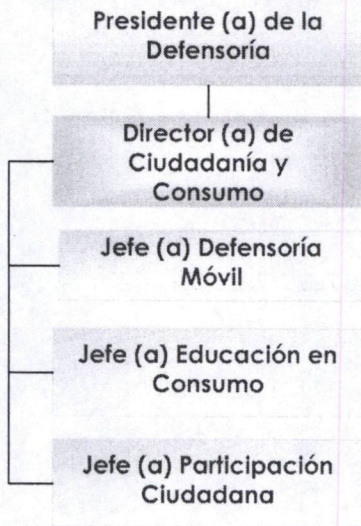
| |
|--|
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
|--|

| |
|---|
| 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. |
|--|

13. DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

13.1 DIRECCIÓN

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.1.1 DIRECTOR(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. |  <pre> graph TD A[Presidente (a) de la Defensoría] --> B[Director (a) de Ciudadanía y Consumo] B --> C[Jefe (a) Defensoría Móvil] B --> D[Jefe (a) Educación en Consumo] B --> E[Jefe (a) Participación Ciudadana] </pre> |
| Reporta a | Presidente de la Defensoría del Consumidor. | |
| Supervisa a | Jefe(a)de Defensoría Móvil Jefe(a) de Educación en Consumo Jefe (a) de participación Ciudadana | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Diseñar y gestionar estrategias de difusión de la normativa sobre derechos y deberes de los(as) consumidores(as) y proveedores(as), según legislación vigente aplicable. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Planificar y dirigir los procesos de defensa de derechos de consumidores(as), según el Plan de trabajo institucional. | 1.1 | Planificar y organizar las actividades logísticas y técnicas relacionadas a la Defensoría Móvil, según planes operativos. |
| | 1.2 | Desarrollar diagnósticos de necesidades educativas y organizativas sobre consumo responsable, de acuerdo plan estratégico y planes operativos. |
| | 1.3 | Remitir y dar seguimiento a los reclamos recibidos en las campañas de la Defensoría Móvil a nivel nacional. |
| | 1.4 | Diseñar y proponer estrategias de mejora de la Defensoría Móvil, según demandas de usuarios y plan estratégico. |
| | 1.5 | Asesorar y coordinar la ejecución de actividades educativas e informativas con actores locales, según planes operativos. |
| | 1.6 | Controlar y llevar registro de cada Defensoría Móvil, según Manual de Procedimientos. |

| | | |
|--|--|--|
| 2. Planificar y dirigir los procesos de Promoción de Derechos según normativa y presupuesto institucional. | 2.1 Diseñar y proponer estrategias para la promoción y fortalecimiento de la defensa de los derechos de las y los consumidores, según plan estratégico y presupuesto | |
| | 2.2 Promover que las entidades públicas y privadas la cultura de la defensa y uso de derechos de la población consumidora en El Salvador. | |
| | 2.3 Asesorar y coordinar la ejecución de planes operativos con las direcciones y gerencias involucradas, según programación. | 2.3.1 Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual. |
| | | 2.3.2 Supervisar ejecución de actividades conjuntas con las Gerencias Regionales según plan operativo anual. |
| 3. Planificar y dirigir el proceso de asociacionismo para la defensa de los derechos y deberes de la población consumidora, según plan y presupuesto institucional. | 3.1 Diseñar y proponer estrategias de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y organización para el consumo sustentable, según plan estratégico. | |
| | 3.2 Apoyar, asesorar y coordinar actividades y proyectos, según acuerdos con las asociaciones de consumidores. | 3.2.1 incluir en los planes de trabajo de las asociaciones de consumidores, acciones conjuntas según Plan Operativo Anual de la Dirección. |
| | | 3.2.2 Orientar a las asociaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor. |
| | 3.3 Planificar, proponer y coordinar la logística de eventos de participación ciudadana, según planes operativos. | |
| | 3.4 Impulsar concursos de fondos para ejecución de proyectos con las asociaciones de consumidores, según requerimientos de trabajo. | |
| | 3.5 Asesorar y coordinar la ejecución de planes operativos con la Dirección de Descentralización, según programación. | |
| | 4. Planificar y dirigir los procesos de educación en consumo, según plan y presupuesto institucional. | 4.1 Diseñar y proponer estrategias para la educación en consumo dentro del sistema de educación formal, según normativa del Ministerio de Educación. |
| 4.2 Elaborar y proponer estrategias para el diseño y difusión de los materiales educativos, según plan operativo anual. | | |
| 4.3 Asesorar y coordinar ejecución de planes operativos, de acuerdo a normativa aplicable y acuerdos con el Ministerio de Educación MINED y otras instituciones educativas nacionales. | | |
| 4.4 Coordinar la organización de eventos formativos, según plan operativo y presupuesto. | | 4.4.1 Coordinar la logística de eventos formativos, según plan de trabajo. |
| | | 4.4.2 Diseñar y proponer el material técnico para los eventos formativos, según requerimientos institucionales. |
| 4.5 Coordinar y supervisar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y | | |

| | |
|--|--|
| | consumo, de acuerdo a Plan Estratégico Institucional y Operativo. |
| 5. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 5.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias. |
| | 5.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación. |
| | 5.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 6. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional. | 6.1 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. |
| | 6.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno. |
| | 6.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda |
| 7. Diseñar y presentar reportes de trabajo e informes de sistematización de experiencias de implementación de las estrategias, según requerimientos institucionales. | |
| 8. 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 ciencias sociales o carrera afín.

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

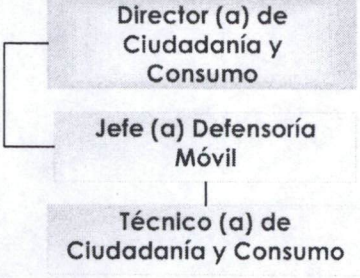
Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de 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 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. |
| 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, 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 |
| Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes |

13.2 UNIDAD DE DEFENSORÍA MÓVIL

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.2.1 JEFE(A) DEFENSORÍA MÓVIL | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. |  <pre> graph TD A[Director(a) de Ciudadanía y Consumo] --- B[Jefe(a) Defensoría Móvil] B --- C[Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo] </pre> |
| Reporta a | Director(a) de Ciudadanía y Consumo. | |
| Supervisa a | Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar las actividades de la Defensoría Móvil, para potenciar la educación y participación ciudadana según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Coordinar la ejecución de actividades en los 262 municipios de El Salvador, según plan estratégico y operativo de la Institución. | 1.1 Coordinar la programación de la Defensoría Móvil en los municipios, según plan de trabajo y lineamientos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo | 1.1.1 Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, según plan de trabajo. |
| | | 1.1.2 Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil, según plan de trabajo. |
| | | 1.1.3 Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil, según plan de trabajo. |
| | | 1.1.4 Coordinar ejecución con las instituciones miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) involucrados en los eventos de la Defensoría Móvil, según plan de trabajo. |

| | |
|---|--|
| | 1.1.5 Coordinar el desarrollo de cada evento, según plan de trabajo de la dirección. |
| | 1.2 Realizar diagnósticos previos a cada evento, de acuerdo a plan de trabajo y lineamientos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo |
| | 1.3 Coordinar la recepción y seguimiento de reclamos, y solicitudes de capacitación; en las campañas de la Defensoría Móvil, según normativa interna. |
| | 1.4 Dar seguimiento al proceso de documentación de cada Defensoría Móvil, según plan operativo de trabajo. |
| 2. Coordinar el desempeño del personal a su cargo, según políticas de la Institución. | 2.1. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. |
| | 2.2. Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. |
| 3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 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 Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades 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 Dirección, 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. Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias, según requerimientos y normativas internas de trabajo. | |
| 6. Vigilar, resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, conforme a normativas de 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 ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanidades.

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 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 heterogéneas.

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 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, 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 |
|--|

| |
|---|
| Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia. |
|---|

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

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

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.2.2 TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Jefe (a) Defensoría Móvil</p> <p style="text-align: center;"> </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Técnico (a) de Ciudadanía y Consumo</p> </div> </div> |
| Reporta a | Jefe (a) de Defensoría Móvil | |
| Supervisa a | Ninguno | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Coordinar el personal a su cargo, según políticas de la Institución. | 1.1. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Operativo. | |
| | 1.2. Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. | |
| 2. Apoyar la ejecución de planes operativos junto a la Dirección de Descentralización, según plan operativo anual. | 2.1 Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual. | |
| | 2.2 Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales según plan operativo anual. | |
| 3. Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos, según planes operativos anuales. | | |
| 4. Coordinar la programación de la Defensoría Móvil en los municipios, según programación de eventos y plan de trabajo. | 4.1 Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, según programación de eventos. | |
| | 4.2 Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil, según plan de trabajo. | |
| | 4.3 Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil, según plan de trabajo. | |
| 5. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de | | |

| |
|---|
| estrategias, según requerimientos y normativas internas de trabajo. |
| 6. Resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, conforme a normativas de 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 ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanidades.

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 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

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

El Cargo no maneja 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.

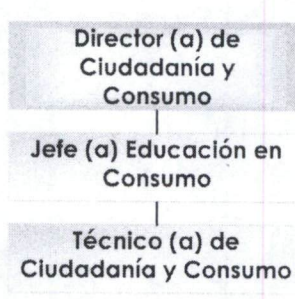
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

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.

| |
|--|
| 2- Habilidad Sensorial |
| Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático. |
| 3- Habilidad física |
| El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad. |
| D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO |
| 1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes |
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
| 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. |

13.3 UNIDAD DE EDUCACIÓN EN CONSUMO

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.3.1 JEFE(A) EDUCACIÓN EN CONSUMO | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. |  <pre> graph TD A[Director (a) de Ciudadanía y Consumo] --> B[Jefe (a) Educación en Consumo] B --> C[Técnico (a) de Ciudadanía y Consumo] </pre> |
| Reporta a | Director(a) de Ciudadanía y Consumo. | |
| Supervisa a | Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo. | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Promover la educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Administrar proceso de educación en consumo de la población consumidora, según plan estratégico y presupuesto institucional. | 1.1 | Diseñar y ejecutar estrategias de educación en consumo dentro del sistema de educación formal, según normativa del Ministerio de Educación. |
| | 1.2 | Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de planes operativos junto al Ministerio de Educación MINED y otras instituciones educativas nacionales, de acuerdo a normativa aplicable. |
| | 1.3 | Coordinar eventos de capacitación e información en materia de consumo, según plan de trabajo. |
| | 1.4 | Diseñar y elaborar programas, guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras, atendiendo a requerimientos institucionales. |
| | 1.5 | Prospectar y validar los temas de los materiales educativos a desarrollar, según necesidades y planificación institucional. |
| | 1.6 | Diseñar y ejecutar estrategias de elaboración y difusión de materiales educativos, orientadas a docentes, directores(as), comunidad educativa, supervisores y asesores pedagógicos, según plan operativo anual. |
| 2. Coordinar el desempeño del personal a su cargo, según políticas de la | 2.1. | Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. |

| | |
|---|--|
| Institución. | 2.2. Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. |
| 3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 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 Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades 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 Dirección, 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. Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias, según requerimientos y normativas internas de trabajo. | |
| 6. Vigilar, resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, conforme a normativas de 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 ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanísticas.

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 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

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 dentro de la Organización por indiscreciones o por el 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 constante, pero no concentrada.

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

Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.

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 | | |
|---|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.3.2 TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO | |
| 3. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. | Jefe (a) Educación en Consumo Técnico (a) de Ciudadanía y Consumo |
| Reporta a | Jefe(a) de Educación en Consumo | |
| Supervisa a | Ninguno | |
| 4. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Ejecutar proceso de educación en consumo de la población consumidora, según plan estratégico. | 1.1 Coordinar y ejecutar estrategias de educación en consumo, según normativa del Ministerio de Educación. | |
| | 1.2 Elaborar guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras, atendiendo a requerimientos institucionales. | |
| | 1.3 Elaborar y ejecutar estrategias de elaboración y difusión de materiales educativos, según plan operativo anual. | |
| 2. Coordinar el personal a su cargo, según políticas de la Institución. | 2.1. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Operativo. | |
| | 2.2. Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. | |
| 3. Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos, según planes operativos anuales. | | |
| 4. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias, según requerimientos y normativas internas de trabajo. | | |
| 5. Resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, conforme a normativas de la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno. | | |
| 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: Debe ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanidades. |
| 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 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 |
| 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 |
| El Cargo no maneja 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. |
| 2- Habilidad Sensorial |
| Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático. |
| 3- Habilidad física |
| El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad. |

| |
|--|
| D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO |
|--|

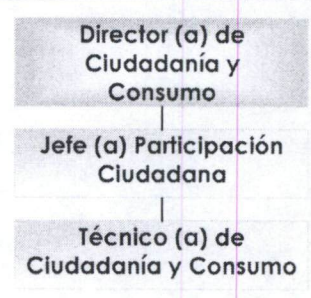
| |
|--|
| 1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes |
|--|

| |
|--|
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
|--|

| |
|---|
| 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. |
|--|

13.4 UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.4.1 JEFE(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. |  |
| Reporta a | Director(a) de Ciudadanía y Consumo. | |
| Supervisa a | Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar el proceso de asociacionismo y potenciar la educación y participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Administrar el proceso de asociacionismo en la defensa de los derechos y deberes de la población consumidora, según plan estratégico y presupuesto institucional. | 1.1 Ejecutar las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana, según plan operativo anual. | |
| | 1.2 Coordinar y acompañar acciones de las asociaciones de consumidores, de acuerdo a plan de trabajo anual. | 1.2.1 Dar seguimiento a planes de trabajo de las asociaciones de consumidores y ajustarlas según Plan Operativo Anual de la Dirección. |
| | | 1.2.2 Orientar a las asociaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo, de acuerdo a LPC |
| | 1.3 Verificar y coordinar la logística de eventos de participación ciudadana, de acuerdo a plan de trabajo. | |
| | 1.4 Coordinar ejecución de planes operativos con la Dirección de Descentralización, de acuerdo a planificación conjunta. | |
| 2. Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias, según requerimientos y normativas internas de trabajo. | | |
| 3. Coordinar el desempeño del personal a su cargo, según | 3.1. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del | |

| | |
|---|--|
| políticas de la Institución. | Plan Estratégico Institucional y Operativo. |
| | 3.2. Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. |
| Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 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 Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades 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 Dirección, 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. Vigilar, resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, conforme a normativas de 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 ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanísticas.

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 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

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 dentro de la Organización por indiscreciones o por el 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 constante, pero no concentrada. |
| 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 |
| Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia. |
| 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 | | |
|---|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 13.4.2 TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO | |
| 5. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Ciudadanía y Consumo. | Jefe (a) Participación Ciudadana Técnico (a) de Ciudadanía y Consumo |
| Reporta a | Jefe(a) de Participación Ciudadana | |
| Supervisa a | Ninguno | |
| 6. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Coordinar el personal a su cargo, según políticas de la Institución. | 1.1. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Operativo. | |
| | 1.2. Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo. | |
| 2. Apoyar la ejecución de planes operativos junto a la Dirección de Descentralización, según plan operativo anual. | 2.1 Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual. | |
| | 2.2 Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales según plan operativo anual. | |
| 3. Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos, según planes operativos anuales. | | |
| 4. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias, según requerimientos y normativas internas de trabajo. | | |
| 5. Resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, conforme a normativas de la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno. | | |
| 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: Debe ser egresado o graduado de ciencias sociales o humanidades.

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 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

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

El Cargo no maneja 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.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.

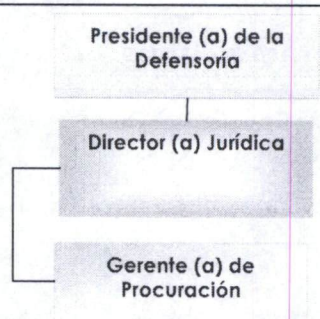
3- Habilidad física

El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.

| |
|--|
| D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO |
| 1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes |
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
| 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. |

14. DIRECCIÓN JURÍDICA

14.1 DIRECCIÓN

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 14.1.1 DIRECTOR(A) JURÍDICA | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Jurídica |  |
| Reporta a | Presidente (a) de la Defensoría | |
| Supervisa a | Gerente (a) de Procuración | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Asesorar y controlar que el actuar de la Defensoría del Consumidor sea acorde a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, normativas, reglamentos y leyes vigentes. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Velar por que los casos asignados en representación judicial sean resueltos, según la Legislación vigente. | 1.1 | Asignar los casos en los que los consumidores solicitan representación judicial, según la Legislación vigente. |
| | 1.2 | Asesorar y dar lineamientos sobre los procesos de representación judicial, según la Legislación vigente. |
| | 1.3 | Notificar a los consumidores cuando la solicitud de representación no es procedente de acuerdo a la legislación. |
| | 1.4 | Controlar los casos que son atendidos en representación judicial, según la Legislación vigente. |
| 2. Velar porque el actuar de la Defensoría del Consumidor se enmarque en lo establecido en la Constitución de la República, LPC y otras leyes que fueren aplicables. | 2.1 | Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el quehacer institucional, según políticas Institucionales |
| | 2.2 | Elaborar y autorizar los Instrumentos públicos o auténticos de la Defensoría del Consumidor, según políticas Institucionales. |
| | 2.3 | Elaborar finiquitos, poderes, donaciones, convenios, acuerdos, transferencias de dominio, etc.; según requerimientos de la Institución |
| | 2.4 | Elaborar proyectos de reformas de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, así como el reglamento interno y reglamento interno de trabajo, según políticas de la Institución. |
| | 2.5 | Emitir opiniones jurídicas sobre aspectos específicos, según |

| | |
|---|--|
| | requerimientos de la Institución. |
| | 2.6 Brindar dictámenes, resoluciones legales del quehacer de la Defensoría del Consumidor, según políticas de la Institución |
| | 2.7 Participar en comisiones de trabajo con otras instituciones del Estado, según plan de trabajo. |
| | 2.8 Ser el enlace institucional para tratar y resolver aspectos de naturaleza jurídica con otras entidades públicas, según leyes gubernamentales e institucionales. |
| 3. Revisar denuncias de oficio según lo establecido en Ley de Protección al Consumidor | 3.1 Verificar que las denuncias sean elaboradas, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. |
| | 3.2 Dictar lineamientos para la elaboración de denuncias, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor |
| 4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 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 Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 5. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades 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 Dirección, 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. 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 universitario Licenciatura en Ciencias Jurídicas, autorizado(a) como Abogado(a) y Notario(a).

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

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 14.1.2 TÉCNICO(A) LEGAL II | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Jurídica | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Director (a) Jurídico</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Técnico (a) Legal II</div> |
| Reporta a | Director(a) Jurídica | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| 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 |
| 1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as. | 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. |
| | 1.2 | Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente. |
| | 1.3 | Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable. |
| | 1.4 | Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as), con base en los manuales de procedimientos pertinentes. |
| | 1.5 | 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. |
| 2. 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 | 2.1 | 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. |
| | 2.2 | Llevar registros y controles necesarios en la realización de asignaciones de acuerdo a lo establecido en los procedimientos correspondientes. |
| | 2.3 | Reportar periódicamente los resultados del trabajo realizado de |

| | |
|--|--|
| Consumidor y Normativa Legal Vigente. | acuerdo a los lineamientos internos del área. |
| 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. 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.

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

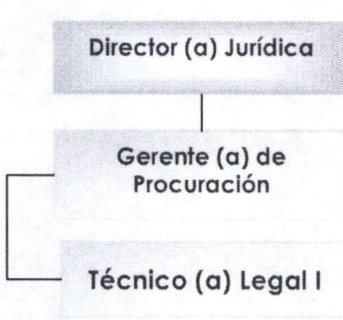
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

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

14.2 GERENCIA DE PROCURACIÓN

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 14.2.1 GERENTE(A) DE PROCURACION | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Jurídica |  <pre> graph TD A[Director (a) Jurídica] --- B[Gerente (a) de Procuración] B --- C[Técnico (a) Legal I] B --- C </pre> |
| Reporta a | Director(a) Jurídica | |
| Supervisa a | Técnico(a) Legal I | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar y controlar el proceso de representación administrativa y judicial de los consumidores según el manual de representación judicial. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Controlar el trámite de las solicitudes de representación judicial presentadas por los consumidores según el manual de representación judicial. | 1.1 | Asignar las solicitudes de representación judicial a los técnicos de representación, según el manual de representación judicial. |
| | 1.2 | Revisar el análisis jurídico de cada caso de representación judicial elaborado por los técnicos, según el manual de representación judicial. |
| | 1.3 | Dar lineamientos a los técnicos sobre las acciones administrativas o judiciales que mas convengan a los intereses de los consumidores, según el manual de representación judicial. |
| 2. Monitorear en los Juzgados y Tribunales los procesos iniciados representando a los consumidores, según el manual de representación judicial. | 2.1 | Planificar las visitas a los Tribunales, de acuerdo a plan de trabajo. |
| | 2.2 | Acompañar y asesorar a los técnicos en las visitas que se efectúen a los Tribunales Judiciales, según el manual de representación judicial. |
| | 2.3 | Elaborar informes del estado de cada caso tramitado en los Tribunales, según el manual de representación judicial. |
| 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 Dirección, 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 a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente, según política Institucional. | |
| 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: Debe poseer título universitario de Licenciatura 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

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 heterogéneas.

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 causarse problemas de importancia 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 diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa

| |
|---|
| trascendencia. |
| 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 |
| Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia. |
| 2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés |
| Capacidad para tranquilizar a los demás |

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 14.2.2 TÉCNICO(A) LEGAL I | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección Jurídica | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Gerente (a) de Procuración</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Técnico (a) Legal I</div> |
| Reporta a | Gerente(a) de Procuración | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | 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. Gestionar las solicitudes de representación judicial presentadas por los consumidores según el procedimiento de representación judicial | 1.1 | Tramitar los casos de representación judicial y administrativa que le sean asignados, según procedimiento de representación judicial. |
| | 1.2 | Analizar jurídicamente y elaborar respuestas, proyectos de denuncia de cada caso de representación judicial asignado, según procedimiento de representación judicial. |
| 2. Monitorear en los Juzgados y Tribunales los procesos iniciados representando a los consumidores, según procedimiento de representación judicial | 2.1 | Planificar las visitas a los Tribunales de acuerdo al Plan de Trabajo |
| | 2.2 | Llevar registros y controles necesarios de cada uno de los casos asignados. |
| | 2.3 | Elaborar informes del estado de cada caso tramitado en los Tribunales, según el manual de representación judicial. |
| 3. Representar a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente, según Política Institucional. | | |
| 4. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos. | | |
| 5. Preparar y presentar los 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.

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

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 causarse problemas de importancia 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

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 |
|--|

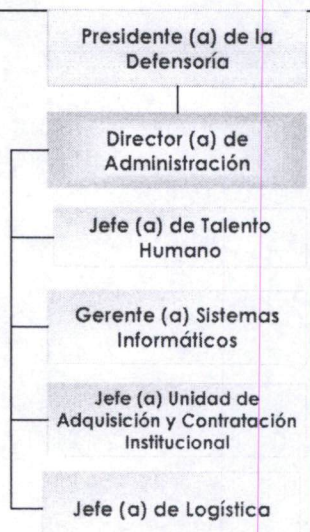
| |
|--|
| Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad). |
|--|

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

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

15. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

15.1 DIRECCIÓN

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.1.1 DIRECTOR(A) DE ADMINISTRACIÓN | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Administración |  |
| Reporta a | Presidente de la Defensoría | |
| Supervisa a | Jefe(a) de Talento Humano Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de UACI Jefe(a) de Logística | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Gestionar, planificar y controlar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos de la Defensoría del Consumidor, según legislación gubernamental vigente aplicable. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Planificar y dirigir los procesos relacionados con el Talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de la Defensoría y Normativas de Personal | 1.1 | Controlar la administración de los procesos reclutamiento, selección y contratación de personal según procedimiento de contratación de Recursos Humanos, del Manual de Procedimientos Administrativos. |
| | 1.2 | Dirigir el manejo de procesos de formación y capacitación del personal según plan de capacitación anual de la Defensoría.. |
| | 1.3 | Administrar el sistema de compensaciones y prestaciones de la Organización, de acuerdo al tabulador salarial y Política de Compensaciones. |
| | 1.4 | Revisar y dar visto bueno al programa de mejora de clima organizacional y dar seguimiento a su ejecución. |
| | 1.5 | Revisar y dar visto bueno al plan de evaluación del desempeño y dar seguimiento a la ejecución del mismo. |
| | 1.6 | Recepcionar y revisar informes sobre movimientos de personal y retroalimentar a la unidad de Talento Humano. |
| 2. Planificar y dirigir la administración de | 2.1 | Normar y controlar la administración de los sistemas informáticos y el acceso a la tecnología institucional. |

| | |
|---|---|
| sistemas informáticos y tecnología de la Institución, según, necesidades institucionales, planes operativos y presupuesto | 2.2 Recepcionar y dar visto bueno a los informes de administración de sistemas informáticos y tecnología institucional. |
| | .2.3 Revisar y dar visto bueno al plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y software. |
| 3. Planificar y dirigir el proceso de adquisiciones y contrataciones de la Institución según Ley AFI, LACAP y presupuesto Institucional. | 3.1 Revisar y dar visto bueno al plan anual de compras y dar seguimiento a su ejecución. |
| | 3.2 Gestionar las contrataciones y adquisiciones institucionales según LACAP y planeación institucional. |
| | 3.3 Gestionar y autorizar las licitaciones de compras y adquisiciones por libre gestión. |
| 4. Planificar y dirigir los servicios de apoyo logístico de la Institución, según requerimientos de las áreas, presupuesto y planeación. | 4.1 Recibir y dar visto bueno al plan de mantenimiento de infraestructura, bienes y equipos y dar seguimiento a su ejecución. |
| | 4.2 Dar seguimiento a la gestión de servicios de transporte. |
| | 4.3 Dar seguimiento al Control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda. |
| | 4.4 Recepcionar y dar visto bueno a los informes de servicios logísticos institucionales, según planeación. |
| | 4.5 Controlar la administración del almacén de acuerdo a LACAP y normativa de la Corte de Cuentas. |
| 5. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección. | 5.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias. |
| | 5.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación. |
| | 5.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 6. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional. | 6.1 Gestionar las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo. |
| | 6.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por las Normas Técnicas de Control Interno. |
| | 6.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda |
| 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 especializado. Debe poseer título universitario de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o psicología, de preferencia con Maestría en Administración de Empresas.

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

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 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.

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.

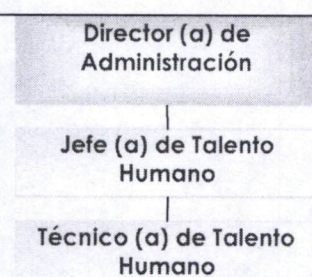
2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada, 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 |

15.2 UNIDAD DE TALENTO HUMANO

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|---|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.2.1 JEFE(A) DE TALENTO HUMANO | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Administración |  <pre> graph TD A[Director (a) de Administración] --> B[Jefe (a) de Talento Humano] B --> C[Técnico (a) de Talento Humano] </pre> |
| Reporta a | Director de Administración | |
| Supervisa a | Técnico(a) de Talento Humano | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar los procesos relacionados con el Talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de la Defensoría y Normativas de Personal | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Administrar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal según Manual de Procedimientos Administrativos. | 1.1 Ejecutar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, según Manual de Procedimientos Administrativos. | |
| | 1.2 Coordinar proceso de inducción según normativa interna. | |
| 2. Supervisar los procesos de formación y capacitación del personal según programación anual y Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. | 2.1 Coordinar el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación, según manual institucional. | |
| | 2.2 Administrar el proceso de formación y capacitación del personal, según plan de capacitación y presupuesto institucional. | |
| | 2.3 Gestionar y supervisar procesos de apoyo de la cooperación nacional e internacional, para la formación y capacitación del personal, según plan de capacitación y presupuesto institucional. | |
| 3. Verificar y llevar control de los movimientos internos de personal, con base al Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. | 3.1 Supervisar y controlar los movimientos internos de personal con base al Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. | |
| | 3.2 Controlar proceso de actualización de expedientes de personal y el Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH), de acuerdo a lo establecido en las NTCIE-DC y reglamento interno de trabajo. | |
| 4. Diagnosticar y controlar los programas de mejora de clima organizacional, según | 4.1 Elaborar y/o gestionar el proceso de evaluación de clima organizacional, según plan operativo anual. | |
| | 4.2 Elaborar y/o gestionar el programa de mejora de clima | |

| | |
|--|---|
| plan operativo. | organizacional, según resultados y recomendaciones de la evaluación. |
| 5. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad. | 5.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias. |
| | 5.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación. |
| | 5.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 6. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional. | 6.1 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. |
| | 6.2 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. |
| | 6.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda |
| 7. Supervisar y evaluar el desempeño del personal de la Institución, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. | |
| 8. Administrar y gestionar el sistema de compensaciones y prestaciones de la Organización, de acuerdo al tabulador salarial y al Manual de Compensaciones. | |
| 9. 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 universitario en Psicología, 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

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

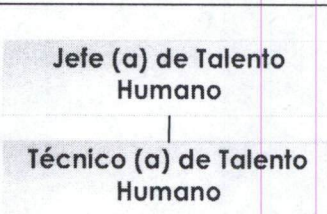
Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

3- Manejo de valores

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 causarse problemas de importancia 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 diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa trascendencia. |
| 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 |
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
| 2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés |
| Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes |

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.2.2 TÉCNICO(A) DE TALENTO HUMANO | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Administración |  |
| Reporta a | Jefe(a) de Talento Humano | |
| Supervisa a | Ninguno | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar los procesos relacionados con el Talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de la Defensoría y Normativas de Personal | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Dirigir procesos de formación y capacitación del personal según programación anual y Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. | 1.1 Gestionar el diagnóstico de necesidades de capacitación según manual institucional. | |
| | 1.2 Coordinar el proceso de formación y capacitación del personal, según plan de capacitación y presupuesto institucional. | |
| | 1.3 Apoyar proceso de cooperación nacional e internacional, para la capacitación del personal, según plan de capacitación y presupuesto institucional. | |
| 2. Gestionar el sistema de pagos, compensaciones y prestaciones de la Organización, de acuerdo al tabulador salarial y al Manual de Compensaciones. | | |
| 3. Verificar que los movimientos internos de personal correspondan con el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. | 3.1 Controlar que los movimientos internos de personal correspondan con el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. | |
| | 3.2 Actualizar expedientes de personal y el Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH), de acuerdo a establecido en las NTCIE-DC y reglamento interno de trabajo. | |
| 4. Apoyar el desarrollo el proceso de evaluación de clima organizacional según plan operativo anual. | | |
| 5. Colaborar en la implementación programa de mejora de clima organizacional, según resultados y recomendaciones de la evaluación. | | |
| 6. Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos de la Unidad de Talento Humano, de acuerdo a requerimientos institucionales. | | |
| 7. Velar por 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. |
| 8. 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 ser estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, Psicología, Ingeniería Industrial, 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 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

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.

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

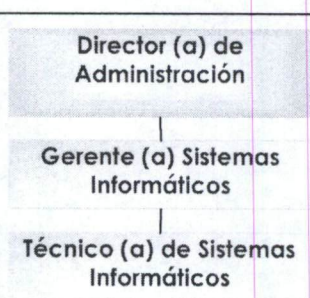
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

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

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

15.3. GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.3.1 GERENTE (A) DE SISTEMAS INFORMÁTICOS | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Administración |  |
| Reporta a | Director(a) de Administración | |
| Supervisa a | Técnico (a) de Sistemas Informáticos | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar los sistemas de información y tecnología de la Defensoría del Consumidor, de acuerdo a necesidades, planes operativos y presupuesto institucional. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Controlar el proceso de apoyo tecnológico de la Defensoría del Consumidor, en base requerimientos y al plan operativo anual. | 1.1 Establecer lineamientos de uso de software y hardware en base a manual de procedimientos. | |
| | 1.2 Controlar proceso de reparación de hardware en base a requerimientos presentados a la Gerencia. | |
| | 1.3 Supervisar la gestión de soporte técnico según requerimientos de las áreas y planeación institucional | |
| | 1.4 Verificar mantenimiento de enlaces y servicio de Internet de la institución en base a contratos de servicios y plan institucional. | |
| | 1.5 Supervisar la implementación y uso de software libre en la institución de acuerdo a las necesidades y al plan operativo institucional. | |
| | 1.6 Administrar uso y acceso de aplicaciones informáticas en base a requerimientos presentados. | |
| | | 1.6.2 Verificar realización de auditorias de software y hardware, según plan operativo. |
| 2. Administrar el proceso de desarrollo de las aplicaciones informáticas que | 2.1 Supervisar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas de soporte de programas, bases de datos y sistemas de información según | |

| | |
|--|---|
| apoyen a las unidades de la Defensoría del Consumidor, en base al plan quinquenal. | requerimientos de las áreas y planeación institucional. |
| | 2.2 Normar y controlar el acceso de todas las áreas a los recursos informáticos y de tecnología según presupuesto y planeación institucional. |
| | 2.3 Administrar el sitio Web institucional según requerimientos y plan operativo anual. |
| 3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad. | 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 de la Gerencia, con base a 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. 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 universitario en Ciencias de la Computación, Ingeniería en Sistemas 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

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 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

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

| PERFIL DE PUESTO | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.3.2 TÉCNICO(A) DE SISTEMAS INFORMÁTICOS | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Gerencia de Sistemas de Informáticos |  |
| Reporta a | Gerente(a) de Sistemas de Informáticos | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que apoyen las funciones de las diferentes direcciones de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al plan estratégico Institucional. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Diseñar, programar e implementar los sistemas de información que apoyen a la Defensoría del Consumidor, de acuerdo a plan operativo anual y a requerimientos de las diferentes áreas de la Institución. | 1.1 | Realizar análisis, diseño, programación y puesta en marcha del software de soporte a las diferentes direcciones y gerencias de la DC, según plan operativo anual |
| | 1.2 | Elaborar los manuales técnicos y de usuario que apoyen los sistemas desarrollados, de acuerdo a plan de trabajo y plan operativo. |
| | 1.3 | Capacitar a usuarios en los sistemas desarrollados, según plan de trabajo, requerimientos y lineamientos de las diferentes áreas de la Institución. |
| | 1.4 | Verificar el funcionamiento y mantenimiento de condiciones óptimas de los sistemas desarrollados, según plan de trabajo. |
| | 1.5 | Apoyar la programación y mantenimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), según política de protección al Consumidor y su reglamento. |
| | 1.6 | Innovar y realizar aportes tecnológicos de mejora en el que hacer de los usuarios, según plan estratégico y planes operativos. |
| 2. Administrar las bases de datos y mecanismos de comunicación, según plan de trabajo y políticas de comunicaciones de la Institución | 2.1 | Administrar los servicios de comunicación utilizados en la institución (correo electrónico, página Web), de acuerdo a políticas de comunicaciones institucionales. |
| | 2.2 | Validar el funcionamiento de la base de datos y redes de comunicación, según requerimientos y plan de trabajo. |
| | 2.3 | Validar los mecanismos de comunicación y seguridad para la transferencia de información dentro y entre las oficinas de la Defensoría del Consumidor o Instituciones SNPC, de acuerdo a lineamientos y políticas de comunicaciones institucionales. |

| | |
|---|--|
| 3. Mantener el funcionamiento óptimo del hardware, software de oficina y los servicios técnicos de comunicación de la defensoría funcionando de forma eficaz, por medio de mantenimientos preventivos y correctivos. | 3.1 Dar mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático de la Defensoría y a la infraestructura de red, según requerimientos y plan de trabajo. |
| | 3.2 Realizar instalaciones de hardware y software, así como la ejecución de actualizaciones de software, según plan de trabajo y requerimientos de las diferentes áreas de la Institución. |
| | 3.3 Brindar asistencia técnica a los usuarios en el uso de hardware y software, así como también según requerimientos y plan de trabajo. |
| | 3.4 Brindar soporte técnico a la planta telefónica de Call Center, según requerimientos y plan de trabajo. |
| | 3.5 Dar seguimiento y resguardar el respaldo de información de los usuarios en la Institución, según políticas y lineamientos institucionales. |
| | 3.6 Brindar apoyo técnico en sistemas externos de uso en el área de administración (SAFI, SIRH, etc.), según requerimientos y plan de trabajo. |
| 4. Apoyar en el control del inventario de hardware y software, préstamo de equipos, así como la auditoría de software, según requerimientos y plan de trabajo. | |
| 5. Apoyar la ejecución de los planes operativos mensuales y anuales de la gerencia, de acuerdo a requerimientos de esta. | |
| 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: Egresado o graduado de Ingeniería en Sistemas, Licenciatura en Sistemas o Técnico en Sistemas universitario.

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 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


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 problemas de importancia 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 y constante. |
| 3- Habilidad física |
| Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda. |
| D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO |
| 1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes |
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
| 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. |

15.4. UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|--|---|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.4.1 JEFE(A) DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI) | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Administración |  |
| Reporta a | Director de Administración | |
| Supervisa a | Técnico UACI | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Administrar el proceso de adquisiciones y contrataciones de la Institución según Ley AFI, LACAP y presupuesto institucional. | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Administrar las contrataciones y adquisiciones institucionales según Ley LACAP y planeación Institucional. | 1.1 Formular y desarrollar el Plan Anual de Compras de conformidad a los lineamientos y coordinación con la UFI. | 1.1.1 Verificar asignación presupuestaria de adquisiciones según plan anual de compras. 1.1.2 Coordinar reasignaciones presupuestarias de acuerdo al plan anual operativo. |
| | 1.2 Ejecutar los procesos de adquisición y distribución oportuna de bienes y servicios según LACAP y planeación institucional. | 1.2.1 Elaborar Plan Operativo Anual de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, según planeación institucional. 1.2.2 Supervisar proceso de contratación de servicios, de acuerdo a LACAP. 1.2.3 Elaborar y proporcionar informes sobre gestiones realizadas según LACAP, plan operativo anual o a requerimiento. |
| 2. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad. | 2.1 Identificar necesidades de capacitación de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI) con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias. | |

| | |
|--|--|
| | 2.2 Gestionar el proceso de formación y capacitación del personal de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI), según Diagnóstico de necesidades de formación. |
| | 2.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI), con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño. |
| 3. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional. | 3.1 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. |
| | 3.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno. |
| | 3.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda |
| 4. Promover acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios, según requerimientos de la unidad. | 4.1 Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios, en respuesta a requerimientos internos, demanda de servicios o Plan estratégico Institucional. |
| | 4.2 Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos realizados o requerimientos de Plan Estratégico. |
| 5. Coordinar abastecimiento de suministros de bienes y servicios, según plan operativo anual. | |
| 6. 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. | |
| 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 universitario en cualquier carrera de ciencias económicas o 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

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 |
| 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 causarse problemas de importancia 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 diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa trascendencia. |
| 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 |
| Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves. |
| 2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés |
| Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes |

| PERFIL DE PUESTO | | |
|---|--|--|
| NOMBRE DEL CARGO | 15.4.2 TÉCNICO(A) UACI | |
| 1. GENERALES DEL CARGO | | |
| Área Organizativa | Dirección de Administración | <p>Jefe (a) Unidad de Adquisición y Contratación Institucional</p> <p>Técnico (a) UACI</p> |
| Reporta a | Jefe(a) de UACI | |
| Supervisa a | N/A | |
| 2. ANÁLISIS FUNCIONAL | | |
| PROPÓSITO CLAVE | Brindar apoyo en los diferentes procesos de compras de bienes y/o servicios según la Ley y Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) | |
| FUNCIONES | UNIDADES DE COMPETENCIA | ELEMENTOS DE COMPETENCIA |
| 1. Ejecutar procesos de compra de bienes y servicios según procedimientos y Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP). | 1.1 | Tramitar requisiciones de compra de bienes y/o servicios que le sean asignadas por la jefatura inmediata. |
| | 1.2 | Elaborar actas de recepción de bienes o servicios recibidos y tramitar firmas de las unidades involucradas. |
| | 1.3 | Gestionar las devoluciones o inconformidades del bien y/o servicios contratados, según Manual de Procedimientos. |
| 2. Actualizar el banco Institucional de proveedores, según LACAP. | | |
| 3. Colaborar en el diseño del Plan Anual de Compras. | | |
| 4. Elaborar informes mensuales sobre el avance de las licitaciones que le haya sido asignadas por la jefatura inmediata. | | |
| 5. Elaborar requisiciones y órdenes de compra de bienes y servicios según normativa interna. | | |
| 6. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de las licitaciones que le hayan sido asignadas. | | |
| 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 técnico: se requiere Bachiller o estudiante de Ciencias Jurídicas o cualquier carrera de Ciencias Económicas.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

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 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 |
| 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 |
| 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. |
| 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. |