

COPIA NO CONTROLADA



**Defensoría  
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

**MANUAL  
DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

(CÓDIGO: MOFUTH001, VERSIÓN: 03)

COPIA NO CONTROLADA

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar, Alalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



COPIA NO CONTROLADA

Fecha: 13 1 MAY 2019

COPIA NO CONTROLADA

## Contenido

1. BASE LEGAL .....	3
2. VIGENCIA .....	3
3. OBJETIVOS .....	3
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
4. JUSTIFICACIÓN .....	3
5. ALCANCE .....	3
6. CODIFICACIÓN DE PERFILES DE PUESTO .....	4
7. PERFILES DE PUESTO PRESIDENCIA .....	10
8. PERFIL DE PUESTO DE ASESORÍA .....	21
9. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS .....	25
10. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA .....	31
11. PERFILES DE PUESTO UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI) .....	37
12. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA .....	53
13. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD .....	62
14. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE COMUNICACIONES .....	71
15. PERFILES DE PUESTO TRIBUNAL SANCIONADOR .....	82
15.1 TRIBUNAL SANCIONADOR .....	82
15.2 SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR .....	87
15.3 COORDINACIÓN JURÍDICA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR .....	96
16. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO .....	104
16.1 DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO .....	104
16.2 UNIDAD DE INSPECCIÓN .....	111
16.3 UNIDAD DE AUDITORÍA DE CONSUMO .....	121
16.4 UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD .....	127
17. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO .....	138
18. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN JURÍDICA .....	154
19. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN .....	166
19.1 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN .....	166
19.2 UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS .....	169



COPIA NO CONTROLADA

- 19.3 UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN ..... 173
- 19.4 UNIDAD AMBIENTAL ..... 175
- 19.5 UNIDAD DE TALENTO HUMANO ..... 177
- 19.6 GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ..... 181
- 19.7 UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI) ..... 192
- 19.8 UNIDAD DE LOGÍSTICA ..... 197
- 20. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ..... 217
- 20.1 DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ..... 217
- 20.2 GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS ..... 233
- 21. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN ..... 239
- 21.1 DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN ..... 239
- 21.2 GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA ..... 248
- 21.3 GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL OCCIDENTE/ORIENTE ..... 256

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUT-001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 3 de 285

## 1. BASE LEGAL.

Ley de Protección al Consumidor, artículo 65.

Normas Técnicas de Control Interno de la Defensoría del Consumidor, artículo 11.

## 2. VIGENCIA.

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor (DC).

## 3. OBJETIVOS.

### 3.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un instrumento de apoyo en el cual se establezca la estructura orgánica y funcional, relaciones jerárquicas, responsabilidades y competencias de cada uno de los puestos de las diferentes unidades organizativas que componen la DC.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Definir la estructura orgánica para el adecuado funcionamiento de cada unidad organizativa.
- ✓ Detallar el nivel jerárquico, responsabilidades y competencias necesarias para los(as) servidores(as) públicos(as) que forman parte de la DC y apoyan la funcionalidad de la misma.

## 4. JUSTIFICACIÓN.

El Manual de Organización y Funciones es una herramienta necesaria dentro de toda organización, ya que contribuye a establecer los diferentes niveles de autoridad y responsabilidades asignadas a cada empleado(a), con la finalidad de alcanzar una máxima eficiencia en el logro de los objetivos institucionales.

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

- Definir obligaciones y delimitar responsabilidades de los(as) Directores(as), Gerentes(as) y Jefes(as), y de esta forma dar a conocer lo que se espera de su área.
- Permitir que los mandos directivos, gerencias e intermedios puedan administrar y supervisar el cumplimiento de las labores asignadas a cada área de la Institución.
- Brindar una herramienta de apoyo para el control dirigido a las jefaturas de las distintas unidades sobre las responsabilidades de sus colaboradores(as), desarrollando evaluaciones de rendimiento que beneficien la asignación o reasignación de funciones de acuerdo a la reestructuración operativa de la Institución.

## 5. ALCANCE

El presente manual aplica a todas las unidades organizativas de la DC.

6. CODIFICACIÓN DE PERFILES DE PUESTO.

**PRESIDENCIA Y ASESORÍA**

- PPUTH001 Asistente de la Presidencia
- PPUTH002 Técnico(a) de la Presidencia
- PPUTH003 Especialista Jurídico(a) de Presidencia
- PPUTH004 Especialista en temas estratégicos de consumo
- PPUTH005 Motorista de la Presidencia
- PPUTH006 Ordenanza de la Presidencia
- PPUTH007 Asesor(a) de la Presidencia

**UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS**

- PPUTH008 Jefe(a) de Análisis de Consumo y Mercados
- PPUTH009 Técnico(a) de Análisis de Consumo y Mercados

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

- PPUTH010 Jefe(a) de Auditoría Interna
- PPUTH011 Auxiliar de Auditoría Interna

**UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**

- PPUTH012 Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional
- PPUTH013 Tesorero(a) Institucional
- PPUTH014 Auxiliar de Tesorería
- PPUTH015 Encargado(a) de Fondo Circulante
- PPUTH016 Contador(a) Institucional
- PPUTH017 Encargado(a) de Presupuesto

**UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**

- PPUTH018 Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
- PPUTH019 Auxiliar Administrativo(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
- PPUTH020 Técnico(a) Legal II de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD**

- PPUTH021 Jefe(a) de Planificación y Calidad
- PPUTH022 Analista de Planificación
- PPUTH023 Técnico(a) de Gestión de la Calidad

**UNIDAD DE COMUNICACIONES**

- PPUTH024 Jefe(a) de Comunicaciones
- PPUTH025 Secretaria de Comunicaciones
- PPUTH026 Técnico(a) de Comunicaciones I
- PPUTH027 Técnico(a) de Comunicaciones II

### TRIBUNAL SANCIONADOR

- PPUTH028 Auxiliar Administrativo(a) del Tribunal Sancionador
- PPUTH029 Especialista Jurídico (a) Procurador (a)
- PPUTH030 Secretario(a) del Tribunal Sancionador
- PPUTH031 Técnico(a) legal II de la Secretaría del Tribunal Sancionador
- PPUTH032 Notificador(a) del Tribunal Sancionador
- PPUTH033 Técnico(a) de Recepción del Tribunal Sancionador
- PPUTH034 Coordinador(a) Jurídico(a) del Tribunal Sancionador
- PPUTH035 Subcoordinador(a) Jurídico(a)
- PPUTH036 Técnico(a) Legal I de la Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador

### DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

- PPUTH037 Director(a) de Vigilancia de Mercado
- PPUTH038 Auxiliar Administrativo(a) de Vigilancia de Mercado
- PPUTH039 Técnico(a) Legal I de Vigilancia de Mercado
- PPUTH040 Jefe(a) de Inspecciones
- PPUTH041 Coordinador(a) de Inspecciones
- PPUTH042 Colaborador(a) Técnico(a)
- PPUTH043 Técnico(a) Supervisor
- PPUTH044 Técnico(a) Inspector(a)
- PPUTH045 Coordinador(a) de Auditoría de Consumo
- PPUTH046 Técnico(a) de Auditoría de Consumo
- PPUTH047 Auxiliar Técnico(a) de Auditoría de Consumo
- PPUTH048 Jefe(a) de Seguridad y Calidad
- PPUTH049 Analista de Seguridad y Calidad
- PPUTH050 Supervisor(a) de Seguridad y Calidad
- PPUTH051 Técnico(a) de Seguridad y Calidad

### DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

- PPUTH052 Director(a) de Ciudadanía y Consumo
- PPUTH053 Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo
- PPUTH054 Auxiliar Administrativo(a) de Ciudadanía y Consumo
- PPUTH055 Coordinador(a) de Defensoría Móvil
- PPUTH056 Especialista en Educación en Consumo
- PPUTH057 Especialista en Participación Ciudadana
- PPUTH058 Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo



COPIA NO CONTROLADA

<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	
PPUTH059	Director(a) Jurídico(a)
PPUTH060	Auxiliar Administrativo(a) de la Dirección Jurídica
PPUTH061	Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica
PPUTH062	Gerente(a) de Procuración
PPUTH063	Técnico(a) Legal I de Procuración
<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>	
PPUTH064	Director(a) de Administración
PPUTH065	Oficial de Gestión Documental y Archivos
PPUTH066	Técnico(a) en Gestión Documental y Archivos
PPUTH067	Responsable de Equidad de Género e Inclusión
PPUTH068	Responsable de la Unidad Ambiental
PPUTH069	Jefe(a) de Talento Humano
PPUTH070	Técnico(a) de Talento Humano
PPUTH071	Gerente(a) de Sistemas Informáticos
PPUTH072	Coordinador(a) de Desarrollo en Sistemas Informáticos
PPUTH073	Técnico(a) de Desarrollo en Sistemas Informáticos
PPUTH074	Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica
PPUTH075	Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos
PPUTH076	Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
PPUTH077	Técnico(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
PPUTH078	Jefe(a) de Logística
PPUTH079	Auxiliar de Logística (Encargado(a) Activo Fijo)
PPUTH080	Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Almacén)
PPUTH081	Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Transporte)
PPUTH082	Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Mantenimiento)
PPUTH083	Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Combustible y Procesos de Compra)
PPUTH084	Auxiliar de Logística
PPUTH085	Anfitrión(a) de la Unidad de Logística
PPUTH086	Motorista
PPUTH087	Ordenanza
<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	
PPUTH088	Director(a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH089	Secretario(a) del Centro de Solución de Controversias
PPUTH090	Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias

COPIA NO CONTROLADA



PPUTH091 Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias  
PPUTH092 Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias  
PPUTH093 Auxiliar Administrativo(a) del Centro de Solución de Controversias  
PPUTH094 Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias  
PPUTH095 Técnico(a) Analista Conciliador del Centro de Solución de Controversias  
PPUTH096 Gerente(a) del Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros  
PPUTH097 Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias Servicios Financiero

**DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN**

PPUTH098 Director(a) de Descentralización  
PPUTH099 Técnico(a) Legal II de Ventanillas Descentralizadas  
PPUTH100 Técnico(a) Legal II de la Dirección de Descentralización  
PPUTH101 Coordinador(a) del Sistema Nacional de Protección al Consumidor  
PPUTH102 Gerente(a) de Atención Descentralizada  
PPUTH103 Técnico(a) Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada  
PPUTH104 Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada  
PPUTH105 Gerente(a) de Defensoría Regional  
PPUTH106 Auxiliar Administrativo(a) de Defensoría Regional  
PPUTH107 Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)  
PPUTH108 Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias  
PPUTH109 Técnico(a) Legal II de Defensoría Regional  
PPUTH110 Notificador(a) de Defensoría Regional  
PPUTH111 Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo  
PPUTH112 Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional)  
PPUTH113 Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado (Defensoría Regional)  
PPUTH114 Técnico(a) Inspector(a) (Defensoría Regional)  
PPUTH115 Motorista de Defensoría Regional  
PPUTH116 Especialista en participación ciudadana (Oficina Regional de Occidente)

COPIA NO CONTROLADA

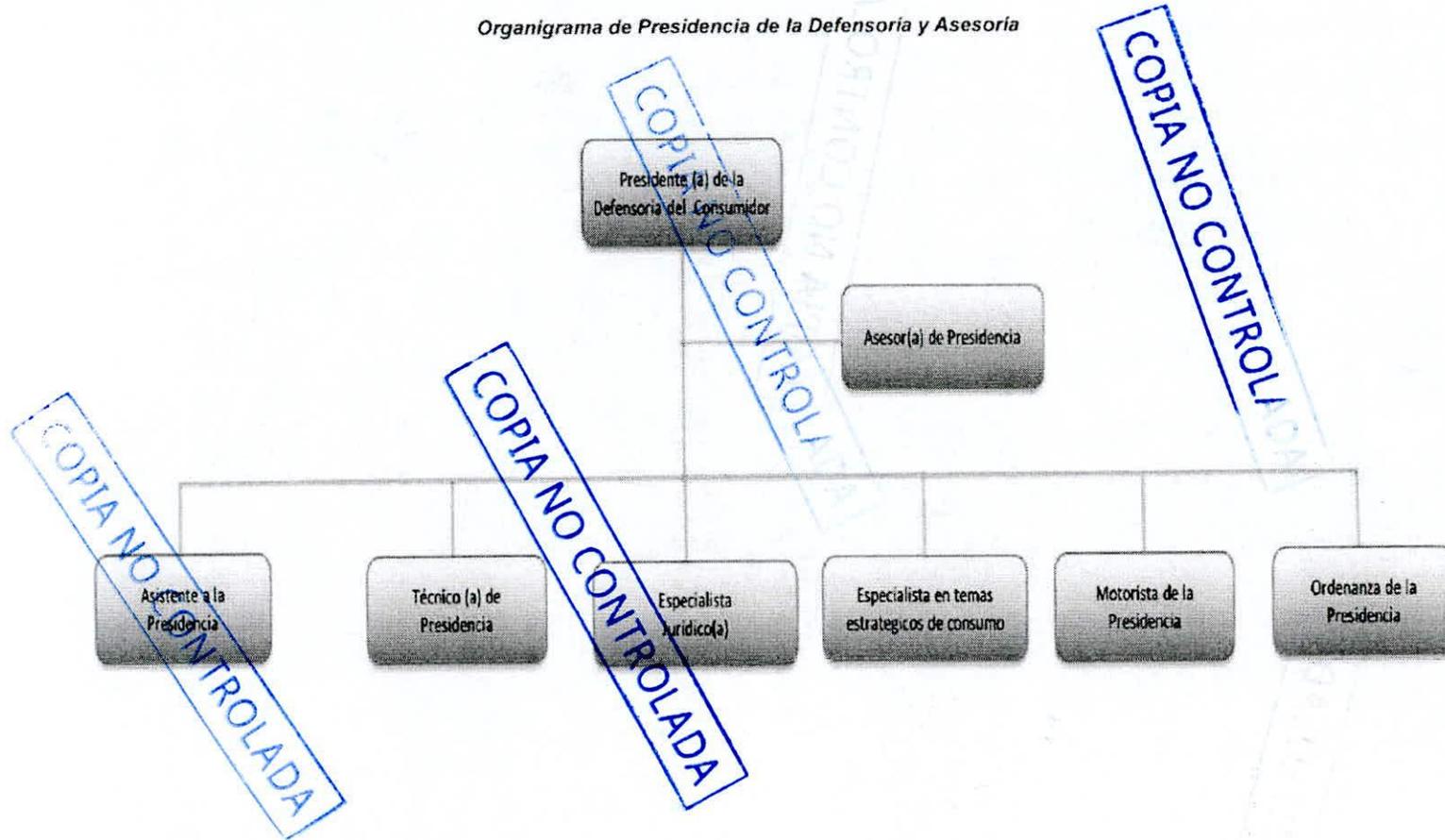
COPIA NO CONTROLADA

**UNIDAD ORGANIZATIVA:  
PRESIDENCIA Y ASESORÍA**

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

*Organigrama de Presidencia de la Defensoría y Asesoría*



**7. PERFILES DE PUESTO PRESIDENCIA**

**NOMBRE DEL PUESTO:** ASISTENTE DE LA PRESIDENCIA

**CÓDIGO:** PPUTH001

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Presidencia  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Brindar apoyo a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor en todas las actividades relacionadas a la coordinación y dirección de la institución, así como la relación con otras entidades relacionadas al quehacer institucional.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- Gestionar información relacionada a asignaciones realizadas por el(la) Presidente(a) de la Defensoría en atención a los planes de trabajo institucional.
- Elaborar notas y memorandos de acuerdo a requerimientos de el(la) Presidente(a) de la Defensoría.
- Recibir y revisar documentos remitidos para firma de el(la) Presidente(a) de la Defensoría a requerimiento de las diferentes áreas de la institución.
- Administrar la agenda de trabajo de el(la) Presidente(a) de la Defensoría, de acuerdo a lineamientos de la Presidencia.
- Organizar y actualizar el archivo de documentos de la Presidencia de la Defensoría, según políticas de la institución.
- Asignar las tareas a las diferentes áreas por medio del SIACCO, en atención a correspondencia y solicitudes de la Presidencia de la Defensoría.
- Elaborar informes a el(la) Presidente(a) de la Defensoría sobre los avances de las solicitudes realizadas a las diferentes áreas en atención a las asignaciones realizadas por medio del SIACCO.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la institución.
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación Formal:**

- Estudios universitarios a nivel de tercer año en ciencias económicas, ciencias jurídicas o áreas afines.

**4.2 Conocimiento:**

- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopiadora, fax, etc.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOE/TH01	VERSION: 03	PÁGINA: 11 de 285	

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Relaciones interpersonales.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo adecuado del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE PRESIDENCIA**

**CÓDIGO: PPUTH002**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Presidencia  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar labores de asistencia secretarial y/o técnicas, según las necesidades de la jefatura inmediata.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- Organizar los archivos, según lineamientos de la jefatura inmediata.
- Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida.
- Llevar controles internos de documentación.
- Sacar fotocopias de documentos.
- Elaborar requisiciones de transporte.
- Redactar informes, documentos y presentaciones a solicitud de la Presidencia de la Defensoría.
- Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata.
- Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- Velar que se cumplan los procedimientos internos.
- Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- Atender y responder llamadas oportunamente.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- El puesto requiere estudios de bachillerato general, en comercio, o secretariado.

**4.2 Conocimiento:**

- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point y Word).
- Manejo a nivel intermedio de tablas dinámicas en Excel.
- Conocimiento de manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.

**4.3 Experiencia:**

- Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Relaciones interpersonales
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo adecuado del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA JURÍDICO(A) DE PRESIDENCIA**

**CÓDIGO: PPUH003**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Presidencia  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: No Aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Brindar apoyo profesional a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor, a través de asesoría jurídica, con la finalidad de contribuir con la toma de decisiones en el quehacer institucional y la consecución de los objetivos institucionales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Aconsejar a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en los aspectos técnicos de las áreas de su especialidad.
- b. Preparación de demandas y acciones ante la Sala de lo Contencioso Administrativo y Sala de lo Constitucional.
- c. Revisar y realizar propuestas de planificación e intervención estratégica institucional, en temáticas determinadas por la Presidencia.
- d. Realizar análisis y propuestas de acción que permitan mejorar los procesos institucionales actuales.
- e. Dar asistencia a las unidades que requieran de su apoyo en el área de su especialización y en asuntos designados por el(la) Presidente(a) de la Defensoría.
- f. Preparar y presentar informes sobre consultas que le fueran sometidas por las Unidades Organizativas de la Defensoría, sujetas a la autorización de la Presidencia de la Defensoría.
- g. Estudiar y resolver los problemas legales que le sean asignados, relacionados con la institución, sus contratos, convenios, reglamentos y normas legales.
- h. Realizar análisis de temáticas específicas a requerimiento de la Presidencia de la Defensoría, y elaborar los informes y opiniones que correspondan de acuerdo a su competencia.
- i. Analizar, coordinar y orientar la revisión y elaboración de normas legales, reglamentos y acuerdos de interés institucional solicitada por la Presidencia de la Defensoría, para recomendar o sugerir modificaciones y aconsejar o no su aprobación.
- j. Realizar análisis sobre sentencias y resoluciones judiciales que afecten el quehacer institucional, y elaborar propuestas de acción.
- k. Representar a la institución por encargo de la Presidencia de la Defensoría en misiones, reuniones y otros eventos que traten asuntos relacionadas a su área de competencia y preparar los informes respectivos.
- l. Estudiar nuevas estrategias de intervención institucional en materia de protección al consumidor y realizar las respectivas propuestas de acción.
- m. Opinar sobre documentos y asuntos técnicos y/o legales relacionados a las áreas de su especialidad.
- n. Evaluar problemáticas institucionales y elaborar propuestas de acción.
- o. Velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable en las áreas de gestión a las que brinda asistencia.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 15 de 285	

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias jurídicas.
- b. Deseable poseer maestría en el área de su competencia.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Sobre normativa relativa a la administración pública.

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Análisis y síntesis.
- b. Razonamiento Lógico.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Autocontrol.
- e. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 16 de 285



**NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN TEMAS ESTRATÉGICOS DE CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUH004**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Presidencia  
 Dependencia: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a: No Aplica

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Brindar apoyo profesional a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor, asistiendo y asesorando en temas estratégicos de consumo que coadyuven al análisis de políticas públicas, la toma de decisiones en el quehacer institucional y la consecución de los objetivos institucionales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor en aspectos estratégicos y técnicos de consumo, en las áreas siguientes: servicios financieros, comercio electrónico, protección de datos personales, entre otros.
- b. Preparar análisis y propuestas de acción institucional sobre Ley de Telecomunicaciones, Ley de Protección al Consumidor, Ley contra la Usura y Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, Ley de Lotificaciones y Parcelaciones, entre otras.
- c. Realizar análisis y propuestas de acción que permitan mejorar las intervenciones institucionales en sectores estratégicos priorizados.
- d. Ejecutar investigaciones especiales que permitan proteger efectivamente a las personas consumidoras en el ámbito de los sectores financieros y telecomunicaciones, y que coadyuven además a la efectiva toma de decisiones en el marco de la tutela de los derechos de las personas consumidoras en dichos sectores.
- e. Participar en comisiones de trabajo interinstitucionales vinculados a los sectores estratégicos de consumo tales como: sector servicios financieros y sector telecomunicaciones, que por su naturaleza no sea operativo asignar a otras direcciones o unidades de la Defensoría del Consumidor.
- f. Coordinar actividades, instrumentos e iniciativas en el ámbito de la Asamblea Legislativa, especialmente con las comisiones vinculadas con el quehacer del ramo de la Defensoría del Consumidor.
- g. Efectuar análisis de temáticas específicas a requerimiento de la Presidencia y elaborar informes de opinión que correspondan al marco de sus competencias.
- h. Colaborar en la elaboración, revisión y reforma de políticas, leyes, normas, reglamentos y acuerdos, solicitados por la Presidencia.
- i. Analizar temas legislativos vinculados al consumo y elaborar propuestas de acción institucional.
- j. Representar a la institución por encargo de el(la) Presidente(a) en misiones, reuniones y otros eventos relacionados con sus competencias y preparar los informes respectivos.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 17 de 285

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias sociales, económicas o jurídicas.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Deseable conocimiento en temas estratégicos vinculados al consumo.
- b. Leyes, normativas y reglamentos relativos al consumo.
- c. Deseable conocimiento en normativa relativa a la administración pública.

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Análisis y síntesis.
- b. Razonamiento Lógico.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA DE LA PRESIDENCIA**

**CÓDIGO: PPUTH005**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Presidencia  
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Trasladar en el vehículo asignado para tal fin a el(la) titular de la institución, documentación y/o bienes de la institución de acuerdo a la misión oficial asignada, tomando en cuenta la normativa vial establecida.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Tratar con cortesía a los(as) pasajeros(as).
- b. Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
- c. Realizar aseo y limpieza del vehículo asignado.
- d. Redactar y presentar bitácora de servicios de transporte proporcionado, kilometraje y consumo de combustible.
- e. Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.
- f. Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.
- g. Efectuar cambio de llanta(s) si fuere necesario.
- h. Hacer reparaciones menores al vehículo.
- i. Utilizar adecuadamente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones (vehículo y combustible).

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios de noveno grado.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Ley General de Tránsito.
- b. Nomenclatura urbana y rural del país.
- c. Mecánica automotriz básica.
- d. Licencia de conducir liviana.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral desempeñándose como motorista y/o en conducción de vehículos.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 19 de 285	

**4.4 Habilidades:**

- a. Servicio al cliente.
- b. Relaciones interpersonales.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Autocontrol.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- b. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- c. El trabajo requiere actividad física con objetos pesados.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



NOMBRE DEL PUESTO: ORDENANZA DE LA PRESIDENCIA.

CÓDIGO: PPUTH006

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Presidencia  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar actividades de limpieza general en las áreas asignadas para mantenerlas en óptimas condiciones, así como de apoyo logístico.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- Realizar actividades de limpieza en pasillos, oficinas, servicios sanitarios y otras áreas de la institución que le sean asignadas.
- Trasladar correspondencia interna y externa.
- Brindar atención a visitantes y personal de la institución.
- Brindar atención a reuniones de las diferentes unidades organizativas, según requerimiento.
- Utilizar adecuadamente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal.**

- El puesto requiere al menos estudios de sexto grado.

**4.2 Formación:**

- Deseable experiencia en atención al cliente.

**4.3 Experiencia:**

- Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- Servicio al cliente.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo adecuado del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.
- Se requiere actividad física con objetos pesados.

**8. PERFIL DE PUESTO DE ASESORIA**

**NOMBRE DEL PUESTO: ASESOR(A) DE LA PRESIDENCIA**

**CÓDIGO: PPUH007**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Asesoría  
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Apoyar y asesorar a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor para la toma de decisiones en el quehacer institucional y la consecución de los objetivos institucionales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Asesorar a el(la) Presidente (a) de la Defensoría del Consumidor en los aspectos técnicos de las áreas de su especialidad.
- b. Opinar sobre los asuntos técnicos relacionados a las áreas de su especialidad.
- c. Recomendar directrices y lineamientos relacionados a su área de gestión.
- d. Asesorar y dar asistencia a las áreas que la Presidencia de la Defensoría le asigne.
- e. Coordinar con las Direcciones de sus áreas de gestión las actividades vinculadas con las funciones y actividades de la Presidencia de la Defensoría.
- f. Velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable en las áreas de gestión a las que brindan asesorías.
- g. Coordinar con las diferentes unidades de La Defensoría la identificación de necesidades de cooperación para la gestión de recursos.
- h. Brindar asesoría en la formulación y presentación de proyectos de cooperación, según Plan Estratégico Táctico y compromisos asumidos por el gobierno y la Defensoría del Consumidor, en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras.
- i. Establecer las articulaciones, cuando sea necesario, con instituciones homólogas de la Defensoría en el ámbito regional e internacional.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias jurídicas, ciencias económicas, ingeniería o humanidades.
- b. Deseable poseer maestría en el área de su competencia.

**4.2 Conocimiento:**

- a. La formación requerida será determinada por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- b. Deseable conocimiento sobre normativa relativa a la administración pública.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Análisis y síntesis.
- b. Razonamiento lógico.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Autocontrol.
- e. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

**UNIDAD ORGANIZATIVA:  
UNIDAD DE ANÁLISIS DE  
CONSUMO Y MERCADOS**

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Organigrama Unidad de Análisis de Consumo y Mercados



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

9. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS

**NOMBRE DEL PUESTO:** JEFE(A) DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS

**CÓDIGO:** PPUTH008

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados  
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a: Técnico(a) de Análisis de Consumo y Mercados

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar, planificar y supervisar el estudio e investigación del fenómeno de consumo para la generación de información útil y elaboración de propuestas públicas que fortalezcan la promoción efectiva y eficiente de los derechos de las personas consumidoras.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Coordinar y planificar las actividades relacionadas con la realización de estudios e investigaciones sobre consumo en temáticas y sectores relevantes para la protección de intereses y derechos de las personas consumidoras.
- b. Interactuar con otras unidades organizativas de la Defensoría en la realización de investigaciones y estudios en materia de consumo.
- c. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- d. Elaborar informes de resultados de las investigaciones realizadas.
- e. Socializar los resultados de los estudios realizados, presentando los perfiles de las investigaciones y los hallazgos encontrados.
- f. Coordinar trabajo con entidades externas para la realización de estudios en materia de consumo y mercados.
- g. Dirigir la elaboración de instrumentos para realizar investigaciones de acuerdo a requerimientos.
- h. Remitir los informes de estudios e investigaciones realizadas a Presidencia de la Defensoría y solicitantes, según sea pertinente.
- i. Representar a la unidad a nivel interno y externo, en caso de ser solicitado.
- j. Vigilar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- k. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- l. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- m. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- n. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias sociales, económicas, jurídicas o ingeniería.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Técnicas estadísticas.
- b. Deseable conocimiento en elaboración de proyectos.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- d. Deseable Manejo de herramientas informáticas estadísticas a nivel intermedio (Eviews, Stata, SPSS, etc.)

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo de conflictos.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 27 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: TECNICO(A) DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS**

**CÓDIGO: PPUTH009**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Análisis de Consumo y Mercado  
 Reporta a: jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercado  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar investigaciones, procesamiento y análisis de información que sea relevante para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, según requerimiento y/o plan de trabajo.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Sistematizar, actualizar y proveer los informes sobre las estadísticas centrales de la institución.
- b. Proveer información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos, combustibles, servicios financieros, remesas familiares, y otros solicitados por la Presidencia de la Defensoría, jefatura inmediata o las unidades organizativas de la institución.
- c. Contribuir en la planificación de investigaciones y estudios en sectores priorizados.
- d. Realizar investigaciones y estudios en sectores priorizados.
- e. Elaboración, procesamiento y análisis de sondeos y encuestas ciudadanas.
- f. Monitorear indicadores económicos internacionales que incidan en la dinámica de los mercados nacionales y en variables claves de consumo.
- g. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.

**4 COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estar cursando al menos cuarto año de estudios universitarios en las áreas de ciencias sociales, económicas, jurídicas o ingeniería.

**4.2 Conocimientos:**

- a. Técnicas estadísticas avanzada.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- c. Deseable Manejo de herramientas informáticas estadísticas a nivel intermedio (Eviews, Stata, SPSS)



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 28 de 285		

**4.3 Experiencia:**

**COPIA NO CONTROLADA**

Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

## UNIDAD ORGANIZATIVA:

# UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**COPIA NO CONTROLADA**

Organigrama Unidad de Auditoría Interna

Presidente (a) de la  
Defensoría del Consumidor

**COPIA NO CONTROLADA**

Jefe(a) de Auditoría  
Interna

**COPIA NO CONTROLADA**

Auxiliar de Auditoría  
Interna

**COPIA NO CONTROLADA**

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 31 de 285	

**10. PERFILES DEL PUESTO UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE AUDITORÍA INTERNA.**

**CÓDIGO: PPUH010**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Auditoría Interna  
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a: Auxiliar de Auditoría Interna

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de operación, administración e información, así como de los procedimientos de control interno incorporados a ellos.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar Plan Anual de Trabajo de la unidad según la Ley de la Corte de Cuentas y el Plan Anual de Trabajo de la Defensoría.
- b. Revisar los planes y programas de auditoría.
- c. Supervisar los procesos de Auditoría Interna y la evidencia obtenida.
- d. Evaluar la suficiencia y pertinencia del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Consumidor.
- e. Supervisar las auditorías operacionales o de gestión, financieras y/o especiales.
- f. Revisar los informes de auditoría y estudios realizados y reportarlos a Presidencia de la Defensoría y Corte de Cuentas.
- g. Dar seguimiento a las observaciones emanadas de la auditoría externa y corte de cuentas.
- h. Redactar informe a Presidencia de la Defensoría del seguimiento de las observaciones de auditorías externas y de Corte de Cuentas.
- i. Realizar evaluaciones y estudios, de acuerdo a requerimientos de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
- j. Evaluar el plan de trabajo y reportar los avances del mismo.
- k. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- l. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- m. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- n. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura en contaduría pública.
- b. Autorización del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría para el ejercicio de la auditoría.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Normas de auditoría interna del sector gubernamental.
- b. Normas internacionales para el ejercicio profesional de la de auditoría interna.
- c. Contabilidad gubernamental.
- d. Normas de contabilidad gubernamental.
- e. Gestión de riesgos corporativos.
- f. Leyes fiscales, laborales, corte de cuentas y otras leyes aplicables al sector público.
- g. Código internacional de ética para contadores profesionales.
- h. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia en auditoría gubernamental.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE AUDITORÍA INTERNA**

**CÓDIGO: PPUH011**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar las auditorías (elaboración de plan y programas de auditoría, revisión y análisis de datos, elaboración y referenciación de papeles de trabajo y elaboración de informes de auditoría), aplicando las normas de auditoría interna del sector gubernamental, los procedimientos de la Unidad de Auditoría y demás normativa legal y técnica aplicable.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo de la unidad según la Ley de la Corte de Cuentas y el Plan Anual de Trabajo de la Defensoría.
- b. Cumplir con las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- c. Elaborar cuestionarios y guías para evaluar el control interno.
- d. Elaborar y ejecutar planes y programas de auditoría de las áreas sujeto del examen.
- e. Evaluar la suficiencia y pertinencia del Sistema de Control Interno de las áreas a examinar.
- f. Ejecutar los procedimientos de auditorías de gestión y especiales.
- g. Obtener evidencia documental de los exámenes ejecutados.
- h. Elaborar memorandos con hallazgos preliminares y borrador de informe de auditoría.
- i. Revisión de evidencias de superación de hallazgos preliminares y de reportes en informe borrador.
- j. Ejecutar acciones de seguimiento a recomendaciones de auditorías internas, externas y de la Corte de Cuentas.
- k. Controlar y custodiar los archivos de la Unidad de Auditoría Interna.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura en contaduría pública.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Normas de contabilidad gubernamental.
- b. Leyes fiscales, laborales, corte de cuentas y otras leyes aplicables al sector público (deseable).
- c. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.

- COPIA NO CONTROLADA**
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
  - e. Gestión de riesgos corporativos.
  - f. Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.
  - g. Código Internacional de ética para contadores profesionales.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere tres años de experiencia en Auditoría interna o externa.
- b. Un año de experiencia en auditoría gubernamental (deseable).

**4.4 Habilidades:**

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.
- f. Trabajo bajo presión.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- COPIA NO CONTROLADA**
- a. Ambiente de trabajo normal por lo general trabaja en oficina.
  - b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

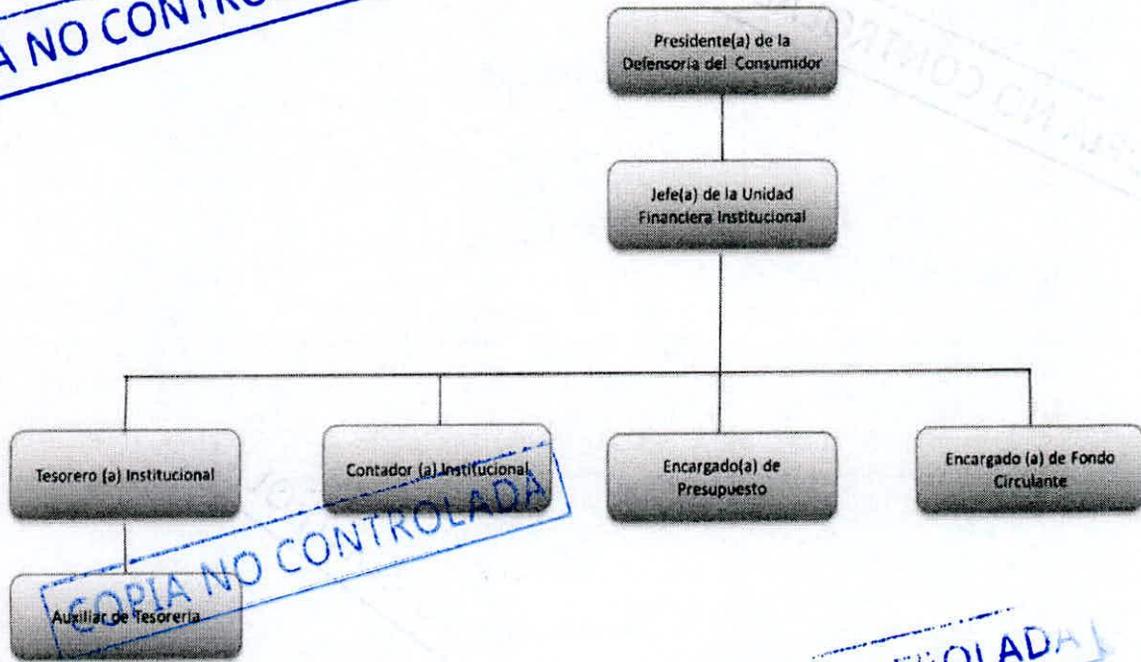
**UNIDAD ORGANIZATIVA:**  
**UNIDAD FINANCIERA**  
**INSTITUCIONAL**

COPIA NO CONTROLADA



*Organigrama Unidad Financiera Institucional*

**COPIA NO CONTROLADA**



**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 37 de 285	

## 11. PERFILES DE PUESTO UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI)

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: PPUH012**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional  
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a:  
 Tesorero(a) Institucional  
 Contador(a) Institucional  
 Encargado(a) de Presupuesto  
 Encargado(a) de Fondo Circulante

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Dirigir, coordinar, integrar, y supervisar las actividades de presupuesto, tesorería, contabilidad gubernamental, relacionadas con la gestión financiera institucional, velando por las disposiciones legales y técnicas vigentes. Asesorar en las áreas de su competencia a el(la) titular y demás niveles de gestión institucional.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar el proceso de formulación presupuestaria institucional.
- b. Presentar el Proyecto de Presupuesto Institucional a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor para su aprobación y respectiva remisión a la Dirección General de Presupuesto, en los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
- c. Verificar y validar la compatibilidad de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP) con respecto al Plan Anual de Trabajo, la Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones, así como con los lineamientos internos y con los proporcionados por el Ministerio de Hacienda.
- d. Verificar y validar la compatibilidad de las modificaciones presupuestarias con la disponibilidad de las asignaciones presupuestarias a modificar.
- e. Efectuar el seguimiento y evaluación a nivel operativo, de los resultados obtenidos durante la ejecución del presupuesto.
- f. Garantizar que los compromisos presupuestarios se registren en forma oportuna y con base en la documentación que establecen las disposiciones legales y técnicas vigentes.
- g. Proponer para aprobación de la Presidencia de la Defensoría, políticas, manuales, instructivos u otras disposiciones internas que se estimen convenientes para facilitar la gestión financiera institucional; los cuales, previo a su divulgación y puesta en práctica deberán contar con la aprobación del Ministerio de Hacienda.
- h. Velar por la capacitación e información periódica del personal que conforma la Unidad Financiera Institucional (UFI) en los aspectos legales y disposiciones normativas vigentes.
- i. Actualizar las cuentas de usuarios(as) y derechos de acceso asignados al personal de la UFI, que opera la aplicación informática SAFI e informar oportunamente sobre cualquier cambio que afecte la condición de los mismos.
- j. Velar porque el personal técnico de la UFI cumpla con el perfil del puesto en el cual se desempeña.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 38 de 285	

- k. Remitir mensualmente o cuando lo requiera la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP), la información sobre la ejecución financiera de los proyectos y de sus correspondientes desembolsos.
- l. Autorizar los requerimientos de fondos para su remisión al Ministerio de Economía.
- m. Informar a la Presidencia de la Defensoría sobre aspectos relevantes que inciden en la operatividad de la gestión financiera institucional.
- n. Tramitar, con autorización de la Presidencia de la Defensoría, la apertura o cierre de las cuentas bancarias institucionales, previa autorización de la Dirección General de Tesorería.
- o. Organizar y supervisar el cierre contable mensual y anual de las operaciones de la institución, dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
- p. Autorizar y presentar información financiero-contable, en los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes y de acuerdo a requerimientos de la Presidencia de la Defensoría, la DGCG y otros Organismos de control.
- q. Analizar y dar seguimiento a los resultados de las conciliaciones bancarias.
- r. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades desarrolladas por el personal de la UFI.
- s. Gestionar y dar seguimiento, ante el Ministerio de Hacienda, u otras entidades, las solicitudes institucionales que afecten la ejecución del presupuesto en sus diferentes rubros.
- t. Colaborar en la formulación y monitoreo de proyectos especiales ejecutados por la Defensoría del Consumidor o como contrapartida de organismos patrocinadores.
- u. Asegurar la aplicación de las medidas correctivas recomendadas a su área de competencia, por la Unidad de Auditoría Interna, los entes normativos del SAFI y la auditoría externa.
- v. Divulgar al interior de la Defensoría del Consumidor y mantener un registro actualizado de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con la gestión financiera.
- w. Velar por la aplicación de las normas y procedimientos de control interno relacionados con su área de trabajo.
- x. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de la Unidad.
- y. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- z. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- aa. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su persona y su unidad organizativa.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a) y por el Ministerio de Hacienda en materia de administración financiera.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CODIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 39 de 285	

- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias económicas o afin al área financiera.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Deseable conocimiento de la Ley API y su Reglamento.
- b. Deseable aplicación del Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).
- c. Deseable conocimiento de contabilidad gubernamental.
- d. Leyes tributarias y fiscales.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- f. Indispensable. Aprobar el Curso de Contabilidad Gubernamental dentro del primer año de labores.

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos cinco años de experiencia laboral en la administración financiera pública o privada.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: TESORERO(A) INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: PPUH013**

**COPIA NO CONTROLADA**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional  
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional  
Supervisa a: Auxiliar de Tesorería

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con el proceso de reconocimiento y pago de obligaciones de la institución y su correspondiente registro en los sistemas establecidos, de acuerdo con las disposiciones técnicas, leyes y normativa vigentes.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Registrar información relacionada con las obligaciones y pagos, en los auxiliares de obligaciones por pagar (corriente y años anteriores), anticipos de fondos y control de bancos de la aplicación informática SAFI.
- b. Remitir de manera oportuna a contabilidad, la documentación que sirvió de base para efectuar los registros en los Auxiliares de la aplicación informática SAFI.
- c. Verificar la existencia del compromiso presupuestario previo a iniciar el registro de obligaciones por pagar.
- d. Efectuar el pago de remuneraciones, y demás obligaciones adquiridas por la Institución por la adquisición de bienes y servicios, así como retener y remesar los descuentos de ley y otros aplicados a los empleados, de conformidad con el Art.118 del reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI)
- e. Validar la información registrada por la Unidad de Talento Humano, en la planilla preliminar para el pago de remuneraciones, relacionada con la aplicación de los descuentos de ley y otros, correspondientes a compromisos adquiridos por los (las) empleados(as).
- f. En coordinación con la Unidad de Talento Humano, registrar y efectuar el pago de remuneraciones.
- g. Efectuar el corte diario de las transacciones bancarias en la aplicación SAFI, posterior a los cierres contables mensuales.
- h. Revisar y firmar los cheques-voucher, previo a la firma de el(la) refrendario(a) correspondiente, y autorizar juntamente con el(la) refrendario(a) las transacciones de pago en línea.
- i. Autorizar las órdenes de descuento emitidas a los(las) empleados(as) de la institución, y remitirlas para su correspondiente registro a la Unidad de Talento Humano.
- j. Remitir oportunamente los requerimientos de fondos ante la División de Tesorería del Ministerio de Economía y dar seguimiento a la transferencia de fondos para el pago de las obligaciones adquiridas por la institución.
- k. Verificar las transferencias bancarias aplicadas a la Cuenta Subsidiaria Institucional, con base a los requerimientos solicitados y efectuar las transferencias a las cuentas bancarias autorizadas para el pago de remuneraciones, bienes y servicios, y otras cuentas abiertas de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales y técnicas vigentes.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

Administrar las cuentas bancarias institucionales abiertas para el manejo de los recursos financieros de la institución, así como la cuenta para el manejo de fondos por embargos judiciales.

- m. Mantener registro actualizado de las retenciones y pagos efectuados al personal por embargos judiciales y dar cumplimiento al requerimiento de fondos ordenados por juicios ejecutivos, en los plazos establecidos en las disposiciones legales y normativas vigentes.
- n. Dar cumplimiento a las disposiciones legales y normativa vigentes, aplicables al área de Tesorería.
- o. Mantener un adecuado sistema de control de las operaciones de ingreso y salida de efectivo, así como un registro de los movimientos de las cuentas bancarias para control de los saldos.
- p. Mantener comunicación con los bancos y otras entidades del sector financiero, en relación a los servicios requeridos para el pago de obligaciones. Asimismo, dar información a los proveedores sobre el estado de sus pagos.
- q. En coordinación con el/la Jefe(a) UFI, gestionar la apertura de cuentas bancarias de la institución y mantener actualizado el registro de firmas y otros datos institucionales relacionados con su operación, de acuerdo con la normativa técnica aplicable y los requisitos del banco. Asimismo, gestionar la emisión de cheques y llevar el control pertinente.
- r. Mantener resguardados los valores en efectivo, documentos bancarios, garantías y fianzas.
- s. Atender requerimientos de auditoría interna y auditorías externas, así como las relacionadas con su área de trabajo.
- t. Brindar recomendaciones y opiniones sólidas sobre los aspectos de su área de trabajo, con base en las disposiciones legales y normativa vigente; definir criterios sobre los aspectos no normados con base en el conocimiento técnico de su área.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a) y por el Ministerio de Hacienda en materia de su competencia.

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias económicas o carrera afín al área financiera.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Ley AFI y su reglamento.
- b. Deseable manejo del Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).
- c. Sólidos conocimientos sobre leyes tributarias.
- d. Deseable conocimiento de contabilidad gubernamental básica.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- f. Indispensable aprobar el Curso de Contabilidad Gubernamental dentro de primer año de labores.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral en el área financiera o contable.

**4.4 Habilidades:**

- a. Analítico(a).
- b. Comunicación efectiva.
- c. Concentración y organización
- d. Solución de problemas.
- e. Servicio al cliente.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR DE TESORERÍA

**CÓDIGO:** PPUH014

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional  
Reporta a: Tesorero(a) Institucional  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Apoyar el procesamiento y control de transacciones del área de Tesorería, para el requerimiento y pago de remuneraciones, bienes, servicios y demás hechos económicos, conforme a lo establecido en las leyes y normativa vigente, así como en los procedimientos institucionales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar a el(la) Tesorero(a) en la revisión de planillas preliminares para el pago de remuneraciones en lo relativo a la aplicación de descuentos de ley y otros compromisos adquiridos por los(as) empleados(as).
- b. Registrar en la aplicación informática SAFI, la documentación que respalda la adquisición de bienes, servicios y demás obligaciones adquiridas por la institución, para elaborar el requerimiento de fondos, previo a la verificación de la consistencia y legalidad de la documentación, en cumplimiento de los aspectos tributarios, leyes y normativa vigentes.
- c. Preparar un archivo cronológico de la documentación que respalda los hechos económicos, para su entrega a contabilidad.
- d. Apoyar a el(la) Tesorero(a) en la elaboración del archivo de carga para el pago de bienes y servicios por banca electrónica.
- e. Elaborar el listado para entrega de cheques a empleados(as), proveedores y otros.
- f. Elaborar las declaraciones mensuales de IVA 1%, según lo establecido en la normativa tributaria.
- g. Gestionar ante el Ministerio de Hacienda las solicitudes de mandamientos de ingreso.
- h. Efectuar el registro del pagado de las obligaciones por pagar en el módulo SAFI correspondiente y agregar los documentos de pago al archivo contable.
- i. Llevar un registro actualizado de las retenciones de ISR e IVA a proveedores, y un archivo de sus comprobantes (cuando aplica) a fin de asegurar su cuadro mensual para la elaboración de las declaraciones mensuales.
- j. Elaborar el informe anual de retenciones del Impuesto Sobre la Renta.
- k. Coordinar el pago de vialidades de los(las) empleados(as) en las diferentes alcaldías del país y la entrega del boleto de vialidad junto con las boletas de pago en el mes próximo.
- l. Entregar mensualmente las boletas de pago de salario a las jefaturas de las Unidades, así como las constancias anuales de retención.
- m. Mantener un registro actualizado de los quedan emitidos y del correlativo de recibos para pago sin factura.
- n. Apoyar a el(la) Tesorero(a) en la recepción de listados de conceptos.
- o. Brindar apoyo a el(la) Tesorero(a) en la revisión de la documentación relativa a las obligaciones por pagar, incluidas en los requerimientos de fondos y de las transacciones bancarias del módulo SAFI, para asegurar la precisión de las transacciones y su correspondencia con la documentación de respaldo.

**COPIA NO CONTROLADA**

- b. Llevar archivo organizado de comprobantes del área, tales como: planillas de salarios, cheque voucher, notas de cargo o abono y de otros documentos auxiliares que faciliten el control de las operaciones y la consulta de datos previo al registro de operaciones en SAFI.
- q. En ausencia de el(la) Encargado(a) de Fondo Circulante, apoyar las tareas de Tesorería asignadas a dicho puesto.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere haber cursado tercer año de estudios universitarios en ciencias económicas o carrera afín al área financiera.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Leyes tributarias y fiscales.
- b. Deseable conocimiento de la Ley AFI y su reglamento.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- d. Deseable manejo de Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Al menos un año de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Analítico(a).
- b. Comunicación efectiva.
- c. Concentración y organización.
- d. Precisión numérica.
- e. Servicio al cliente.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO(A) DE FONDO CIRCULANTE

CÓDIGO: PPUTH015

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional  
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional  
Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Custodia y administración del Fondo Circulante de Monto Fijo de la Oficina Central para el pago de viáticos, bienes y servicios emergentes, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales, normas técnicas y procedimientos vigentes. Brindar apoyo a las actividades del área de Tesorería.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Recepción y revisión de las requisiciones para pago de bienes y servicios por el Fondo Circulante, así como de la documentación que respalda las erogaciones (facturas, listados, entre otros), asegurando que cumpla con lo dispuesto en la normativa vigente.
- b. Revisar la documentación relativa al pago de viáticos y transporte de acuerdo con las disposiciones del Reglamento General de Viáticos y la normativa interna y comunicar las observaciones resultantes del proceso de revisión a la instancia correspondiente.
- c. Efectuar el pago de facturas por compras de productos o adquisición de servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa interna y los medios de pago disponibles.
- d. Realizar el pago de viáticos y transporte por los medios disponibles, y comunicar a los jefes(as) inmediatos de los(las) usuarios(as) de viáticos el pago de los mismos.
- e. Llevar los registros pertinentes para asegurar la recepción y entrega de la documentación relativa a los viáticos y transporte de los(las) empleados(as).
- f. Gestionar la concesión y liquidación de los anticipos de fondos otorgados a través del Fondo Circulante, según lo dispuesto en la normativa vigente.
- g. Mantener actualizado el libro de bancos, de la cuenta bancaria del Fondo Circulante bajo su custodia, de acuerdo con las Normas Técnicas de Control Interno.
- h. Gestionar oportunamente el reintegro del Fondo Circulante bajo su responsabilidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos para tal propósito.
- i. Atender los requerimientos e implementar las observaciones de auditoría interna y externa, relativas al manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo.
- j. Llevar un archivo cronológico de los reportes de arqueo realizados al Fondo Circulante de Monto Fijo, bajo su responsabilidad.
- k. Recepción de facturas y actas de recepción de bienes y servicios proporcionados a la institución y su revisión con base en las disposiciones legales y normativa vigente, previo a la emisión de quedan a los proveedores.
- l. Elaboración y entrega de quedan a proveedores y de comprobantes de retención del 1% IVA, cuando aplica.
- m. Elaborar los cheques y otros documentos bancarios (certificación o depósito) para el pago a empleados(as), proveedores, servicios básicos, impuestos y cotizaciones previsionales, así como para el reintegro de fondos a la Dirección General de Tesorería, entre otros.

**COPIA NO CONTROLADA**

- n. Apoyar la carga de datos en el sistema de banca electrónica para el pago a proveedores de bienes y servicios por el sistema electrónico interbancario (ACH).
- o. Efectuar la entrega de cheques a proveedores y a los(las) delegados(as) de la Unidad de Logística para el pago a empleados(as) y proveedores, mediante depósito en cuentas bancarias en bancos, cooperativas y asociaciones de ahorro y crédito autorizados.
- p. Notificar a los proveedores los pagos realizados mediante depósito en cuenta o informar sobre la disponibilidad de cheques para su retiro físico en oficina.
- q. Elaborar mensualmente las conciliaciones de las cuentas bancarias (a través de la aplicación informática SAFI y manual) de acuerdo con lo dispuesto en el Manual Técnico SAFI y las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor.
- r. Elaborar planilla para la Procuraduría General de la República para el reporte de las retenciones cuota alimenticia.
- s. Realizar los trámites pertinentes para la provisión de papelería y útiles de la UFI.

### 3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en el área comercial o contable.
- b. Deseable segundo año de estudios universitarios en ciencias económicas o carrera afín al área financiera.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- b. Leyes tributarias y fiscales.
- c. Deseable Ley AFI y su reglamento.

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

### 4.4 Habilidades:

- a. Analítico(a).
- b. Precisión numérica
- c. Comunicación efectiva.
- d. Concentración y organización.
- e. Servicio al cliente.

## 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: CONTADOR(A) INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: PPUTH016**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional  
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Efectuar los registros contables directos o automáticos de los hechos económicos que modifiquen los recursos y obligaciones de la Institución, efectuar los cierres contables y preparar la información financiera en los plazos establecidos, con base en las disposiciones legales y técnicas vigentes.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Someter a la aprobación de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental el plan de cuentas y las modificaciones requeridas, antes de entrar en vigencia.
- b. Registrar diaria y cronológicamente todas las transacciones que modifiquen la composición de los recursos y obligaciones de la institución, con base en la técnica contable y normativa aplicable a las instituciones del Estado.
- c. Revisar y validar la consistencia de la documentación probatoria con la información registrada por el área de Tesorería, en los auxiliares de la aplicación informática SAFI, previo a la generación de las partidas contables.
- d. Efectuar el registro contable de las donaciones en especies, con base en la información remitida por la unidad correspondiente. Asimismo, efectuar los registros contables y liquidación de proyectos y donaciones.
- e. Establecer los mecanismos de control interno que aseguren el resguardo del patrimonio estatal y la confiabilidad e integridad de la información, dentro de las políticas a que se refiere el Art. 105, literal g) de la Ley AFI y las Normas Técnicas Específicas de Control Interno.
- f. Comprobar que la documentación que respalda las operaciones contables cumple con los requisitos exigibles en el orden legal y técnico.
- g. Verificar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso, estén registradas en la aplicación informática SAFI previo al cierre.
- h. Revisar las conciliaciones de cuentas bancarias y conciliar mensualmente los registros contables con los saldos de activo fijo, existencias de almacén y combustible, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- i. Revisar los saldos de cuentas del Balance de Comprobación relacionadas con Tesorería previo al cierre de cada mes.
- j. Efectuar y validar las partidas de ajuste contables requeridos para efectuar el cierre anual.
- k. Realizar los cierres contables mensuales y anuales, de acuerdo a los plazos establecidos en las disposiciones legales y técnicas vigentes; preparar y presentar informes del movimiento contable en la forma, contenido y plazos que establezca la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- l. Analizar la información financiera generada y presentar las notas explicativas correspondientes.
- m. Elaborar la liquidación de Presupuesto anual.

COPIA NO CONTROLADA

Defensoría  
del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 48 de 285



- n. Preparar informes para ser presentados a las autoridades competentes, con información suficiente, fidedigna y oportuna en la forma y contenido que éstas lo requieran, dentro de las disponibilidades ciertas de datos, para coadyuvar al desarrollo de la gestión financiera institucional.
- o. Atender las recomendaciones y responder a los requerimientos de auditoría interna y externa, la supervisión de Contabilidad Gubernamental, y demás solicitudes en materia de su competencia, provenientes de cualesquiera instancias oficiales.
- p. Brindar recomendaciones y opiniones sólidas sobre los aspectos de su área de trabajo, con base en las disposiciones legales y normativa vigente; definir criterios sobre los aspectos no normados con base en el conocimiento técnico de su área.
- q. Archivar y mantener debidamente referenciado y completo el archivo de documentación de respaldo contable institucional, diario y en orden cronológico de conformidad con lo establecido en el Art. 152 del Reglamento de la Ley AFI.

**3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Realizar cualquiera otra actividad que le sea asignada por su jefe(a) inmediato(a) y aquellas requeridas por el Ministerio de Hacienda en materia de su competencia.
- c. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir las normas y políticas de la Institución.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en contaduría pública.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Deseable manejo de Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).
- b. Deseable manejo de aspectos sobre contabilidad gubernamental.
- c. Leyes tributarias y fiscales.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- a. Indispensable aprobar el curso de Contabilidad Gubernamental dentro del primer año de trabajo.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere tres años de experiencia desempeñándose en puestos relacionados con la administración financiera pública o privada.

**4.4 Habilidades:**

- a. Analítico(a).
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Resolución de problemas.
- e. Concentración y organización

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.





COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO(A) DE PRESUPUESTO**

**CÓDIGO: PPUH017**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad Financiera Institucional  
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar las actividades relacionadas con la formulación del presupuesto Institucional, la administración de los instrumentos de ejecución presupuestaria y el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. En coordinación con el(la) Jefe(a) UFI, elaborar el proyecto de presupuesto Institucional, tomando en cuenta las diferentes acciones establecidas en el Art. 44 del Reglamento de la Ley AFI y la normativa legal y técnica establecida para el proceso de formulación presupuestaria y someterla a validación de el(la) Jefe(a) UFI.
- b. Registrar información relacionada con el Proyecto de Presupuesto Institucional, Programación de la Ejecución Presupuestaria y Modificaciones Presupuestarias, en la aplicación Informática SAFI.
- c. Elaborar la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP), tomando en cuenta el plan de trabajo, programa anual de compras, calendarización de pagos de obras y compras, para someterla a validación de el(la) Jefe(a) UFI.
- d. Emitir, a solicitud de las Unidades Administradoras de Contratos, la certificación de disponibilidad presupuestaria, previo al inicio de los procesos de adquisiciones y contrataciones y el análisis de los créditos presupuestarios disponibles, con base en la información disponible para evaluar sobre el uso y destino de los fondos.
- e. Elaborar en forma oportuna, las modificaciones presupuestarias que resulten necesarias durante el proceso de ejecución del presupuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria.
- f. En coordinación con el(la) Jefe(a) UFI, efectuar los ajustes al presupuesto, asegurando la vinculación con el plan anual de trabajo y con base en los techos presupuestarios aprobados.
- g. Elaborar los compromisos presupuestarios, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales y técnicas vigentes, así como realizar el seguimiento a los mismos y en los casos que aplique, hacer las modificaciones correspondientes.
- h. Apoyar la gestión de modificaciones presupuestarias ante la Dirección General del Presupuesto y Ministerio de Economía, atendiendo lo dispuesto en el Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria.
- i. Efectuar el seguimiento y evaluación de los resultados de la ejecución presupuestaria institucional.
- j. Mantener un archivo ordenado cronológicamente de la documentación correspondiente a las certificaciones, compromisos y modificaciones presupuestarias, y demás información relacionada con la gestión del presupuesto institucional.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 50 de 285	

- k. Generar información presupuestaria, para su respectivo análisis y toma de decisiones.
- l. Enviar a Tesorería y a Contabilidad, la documentación que corresponda a partir de los compromisos generados en el sistema SAFI.
- m. Elaborar mensualmente la conciliación bancaria de la cuenta del Fondo Circulante de Monto Fijo de la Oficina Central.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Realizar cualquier otra actividad que le sea asignada por su jefe(a) inmediato(a) y aquellas requeridas por el Ministerio de Hacienda en materia de su competencia.
- c. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir las normas y políticas de la Institución.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias económicas o carrera afín al área financiera.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Disposiciones generales de presupuesto.
- b. Ley y Reglamento AFI
- c. Manual de procesos para la ejecución presupuestaria.
- d. Manual de Clasificación para las Transacciones Financieras del Sector Público.
- e. Deseable manejo de aplicación informática SAFI.
- f. Leyes tributarias y fiscales.
- g. Conocimientos básicos de contabilidad gubernamental.
- h. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- i. Indispensable aprobar el curso de Contabilidad Gubernamental dentro del primer año de trabajo.

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Analítico(a).
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Solución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**UNIDAD ORGANIZATIVA:**  
**UNIDAD DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA Y  
TRANSPARENCIA**

COPIA NO CONTROLADA

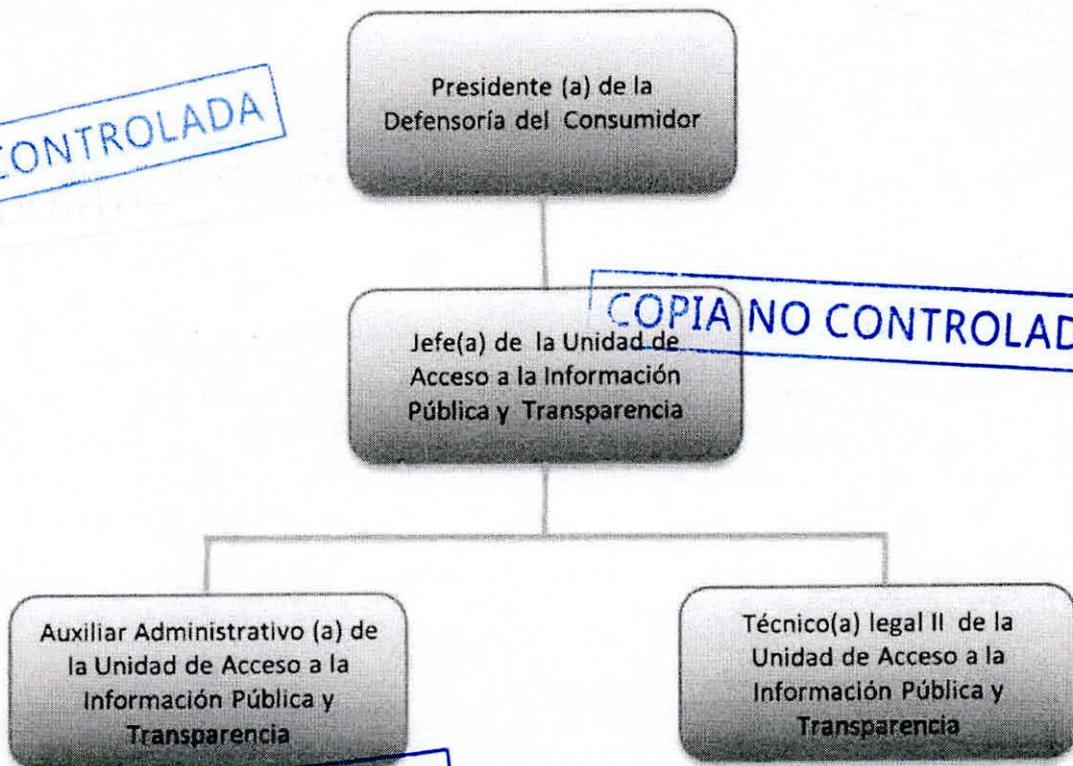
COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



Organigrama Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**12. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA.**

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**

**CÓDIGO: PPUTH018**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: Auxiliar Administrativo(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Técnico(a) Legal II de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, como la entidad diseñada para cumplir y hacer cumplir la Ley de Acceso a la Información Pública, promoviendo la transparencia al interior de la Institución y en el servicio prestado a la población.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Recabar y difundir la información oficiosa, asimismo propiciar que las(os) responsables la actualicen periódicamente.
- b. Recibir y dar trámite a las solicitudes de información pública y de datos personales.
- c. Auxiliar a las personas particulares en la elaboración de solicitudes y, en su caso, orientarlos sobre las dependencias o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- d. Realizar los trámites internos necesarios para localización y entrega de la información solicitada y notificar a los particulares.
- e. Instruir a los(las) servidores(as) de la Defensoría que sean necesarios(as), para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- f. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información y sus resultados.
- g. Garantizar y agilizar el flujo de información entre la Defensoría del Consumidor y las personas particulares.
- h. Realizar las notificaciones correspondientes en materia de su competencia.
- i. Resolver sobre las solicitudes de información que se le sometan.
- j. Coordinar y supervisar las acciones de la Defensoría con el objeto de proporcionar la información prevista en esta ley.
- k. Establecer los procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información y datos personales.
- l. Elaborar un programa para facilitar la obtención de información oficiosa de la Defensoría, el cual deberá ser actualizado periódicamente.
- m. Elaborar y mantener actualizado el índice de la información clasificada como reservada.
- n. Elaborar y enviar al Instituto de Acceso a la Información Pública, de conformidad con los lineamientos que este emita, los datos necesarios para la elaboración del informe anual a que se refiere el artículo 60 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

**COPIA NO CONTROLADA**

- o. Velar por la implementación y el cumplimiento de la política de transparencia al interior de la Institución.
- p. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la Unidad.
- q. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- r. Apoyar el cumplimiento de la política de gestión de calidad.
- s. Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- t. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- u. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- v. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en las áreas de: ciencias humanísticas, económicas, jurídicas o ingeniería.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Deseable conocimiento sobre la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)
- b. Normativa técnica legal del sector gubernamental.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4.5 Requisitos particulares del puesto:

La Ley de Acceso a la Información Pública, en el artículo 49 establece los siguientes requisitos legales para aplicar al puesto de Oficial de Información.

- a. Ser salvadoreño(a), de reconocida honorabilidad, con experiencia en la Administración Pública, e idoneidad para el puesto.
- b. De preferencia con título universitario.
- c. No haber sido condenado(a) por la comisión de algún delito o sancionado por infringir la Ley de Ética Gubernamental en los cinco años anteriores al ejercicio del puesto.
- d. Estar solvente de responsabilidades administrativas en la Corte de Cuentas de la República, la Procuraduría General de la República y la Hacienda Pública. En caso de profesiones regladas, no haber sido sancionado por el organismo de vigilancia de la profesión en los últimos cinco años.
- e. Tener cuando menos veintiún años de edad el día de su designación.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA. CÓDIGO: PPUTH019**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar procesos administrativos de la unidad aplicando las normas y procedimientos institucionales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar en la organización de la gestión documental de la unidad.
- b. Elaboración de informes de la gestión documental de la unidad.
- c. Registrar las atenciones externas e internas que brinda la unidad.
- d. Llevar controles internos de documentación.
- e. Atender requerimientos de información a ciudadanas y ciudadanos.
- f. Reportar a la jefatura los resultados del trabajo realizado.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere como mínimo estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.
- b. Deseable tercer año de estudios universitarios en ciencias económicas o sociales.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- b. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora, entre otros).
- c. Técnicas de redacción.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**COPIA NO CONTROLADA**



4.4 Habilidades

- a. Relaciones interpersonales.
- b. Comunicación Efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Manejo adecuado del tiempo.
- e. Trabajo en equipo

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**

**CÓDIGO: PPUH020**

**COPIA NO CONTROLADA**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con la Ley de Acceso a la información pública y su reglamento, colaborar en procesos de admisión, gestión y notificación de las solicitudes de información, además en las atenciones ciudadanas y en los procesos del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, debe resguardar los expedientes generados en la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Brindar asistencia oportuna a los(as) ciudadanos(as) por medio de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de acceso a la información pública y otras normativas aplicables.
- b. Gestionar con las unidades administrativas las diferentes atenciones ciudadanas, con base en el procedimiento pertinente.
- c. Atender requerimientos de información de los(as) ciudadanos(as) y de proveedores.
- d. Completar la documentación orientada a las resoluciones de los casos tramitados en la Unidad con base a la Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
- e. Complementar la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
- f. Elaborar las constancias y resoluciones jurídicas según lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, reglamento y lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública.
- g. Llevar control de las atenciones realizadas.
- h. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- i. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- j. Elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
- k. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa y de la Institución.
- l. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- m. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere estudios de al menos cuarto año de estudios universitarios de licenciatura en ciencias jurídicas.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Deseable conocimiento sobre la Ley de Acceso a la Información Pública y Transparencia, y su reglamento.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word, Excel, Publisher).
- c. Manejo de tecnologías de información y comunicación (TIC's).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Un año de experiencia laboral.
- b. Un año de experiencia en puestos similares (deseable).

#### 4.4 Habilidades:

- a. Analítico(a).
- b. Trabajo en equipo.
- c. Servicio al servicio.
- d. Autocontrol.
- e. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**UNIDAD ORGANIZATIVA:  
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y  
CALIDAD**

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



*Organigrama Unidad de Planificación y Calidad*

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

13. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PPUH021

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Planificación y Calidad  
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
 Supervisa a: Analista de Planificación  
 Técnico(a) de Gestión de la Calidad

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa, así como asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, promoviendo la mejora continua de los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar el diseño del Plan Estratégico y Operativo de la institución según la normativa vigente.
- b. Diseñar, socializar y coordinar los lineamientos para el seguimiento y evaluación de planes estratégicos y operativos institucionales.
- c. Establecer e informar oportunamente los avances institucionales en la ejecución de la planificación estratégica y operativa.
- d. Gestionar reprogramaciones de los planes operativos de las unidades organizativas.
- e. Revisar y actualizar los documentos normativos cuando sea necesario y someterlo a aprobación.
- f. Asegurar que los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- g. Garantizar que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, y que las mismas se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- h. Asegurar la identificación y el control de distribución de los documentos externos, que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad.
- i. Prevenir el uso de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente en caso que se requiera mantenerlos por razones técnicas, estratégicas u operativas.
- j. Incorporar y controlar los documentos externos impresos y electrónicos, necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- k. Registrar las versiones de los documentos actualizados en la lista maestra de documentos.
- l. Asesorar, revisar y codificar los documentos normativos elaborados por las diferentes unidades organizativas.
- m. Evaluar las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a su unidad organizativa no alcance los resultados planificados.
- n. Gestionar acciones preventivas en los procesos inherentes a su unidad organizativa, para que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

- o. Desarrollar, actualizar y mantener disponible la documentación requerida para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad.
- p. Mantener el control de los documentos normativos de acuerdo a lo establecido en las normas y procedimientos del sistema de gestión de la calidad en la Defensoría del Consumidor.
- q. Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios en los procesos de su unidad organizativa, para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.
- r. Definir los criterios de la auditoría de calidad, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.
- s. Establecer los criterios mínimos para calificar a los(as) auditores(as) del sistema de gestión de la calidad.
- t. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- u. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- v. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- w. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

**COPIA NO CONTROLADA**

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias económicas o ingeniería.

### 4.2 Conocimientos:

- a. Planificación estratégica y operativa.
- b. Formación en sistemas de Gestión de la calidad, normas ISO, principalmente familia 9000 y 17000.
- c. Técnicas estadísticas.
- d. Auditoría de gestión
- e. Indicadores de gestión.
- f. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA DE PLANIFICACIÓN**

**CÓDIGO: PPUH022**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Planificación y Calidad

Reporta a: Jefe(a) de Planificación y Calidad

Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar procesos estratégicos para el fortalecimiento institucional, en lo relativo a la planificación, seguimiento y evaluación institucional.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Colaborar en el diseño de los lineamientos para la planeación estratégica y operativa.
- b. Apoyar a las diferentes direcciones y unidades en la elaboración del Plan Estratégico y Operativo de la institución.
- c. Elaborar y socializar los lineamientos, procedimientos e instrumentos para el seguimiento estratégico y operativo de los planes institucionales.
- d. Realizar seguimiento a las metas operativas de todas las áreas organizacionales, según planes estratégicos y operativos aprobados.
- e. Redactar informes sobre la ejecución de la planificación estratégica y operativa.
- f. Dar seguimiento al cumplimiento de instrucciones de Presidencia giradas a las unidades organizativas, para el logro de los compromisos institucionales.
- g. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- h. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias económicas o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Deseable conocimiento de las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- b. Conocimientos sobre herramientas para los procesos de planificación, seguimiento y evaluación.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Analítico(a).
- b. Relaciones interpersonales.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 67 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

**CÓDIGO: PPUH023**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Planificación y Calidad  
 Reporta a: Jefe(a) de Planificación y Calidad  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Aplicar los instrumentos y mecanismos de medición, analizar resultados de las mediciones y proponer acciones de mejora continua para que la prestación de servicios de la Institución mantenga su eficacia a partir del sistema de gestión de calidad implantado.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Implementar los procesos de la unidad organizativa para mantener un sistema de gestión de la calidad.
- b. Ejecutar estrategias para concientizar y sensibilizar al talento humano de la Defensoría, sobre el concepto y la aplicación de la mejora continua de los servicios institucionales.
- c. Diseñar, actualizar y ejecutar los mecanismos de medición periódica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en los servicios brindados en las unidades institucionales.
- d. Proponer 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.
- e. Controlar que los documentos y registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- f. Verificar los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, y que las mismas se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- g. Identificar y controlar la distribución de los documentos externos, que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad.
- h. Auditar internamente los procedimientos para verificar su cumplimiento y la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- i. Tomar las acciones correctivas que estén a su alcance.
- j. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.



**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias económicas o ingeniería

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Sistemas de Gestión de la calidad, normas ISO, principalmente familia 9000 y 17000.
- b. Técnicas Estadísticas.
- c. Auditoría de la calidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Analítico(a).
- b. Relaciones interpersonales.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

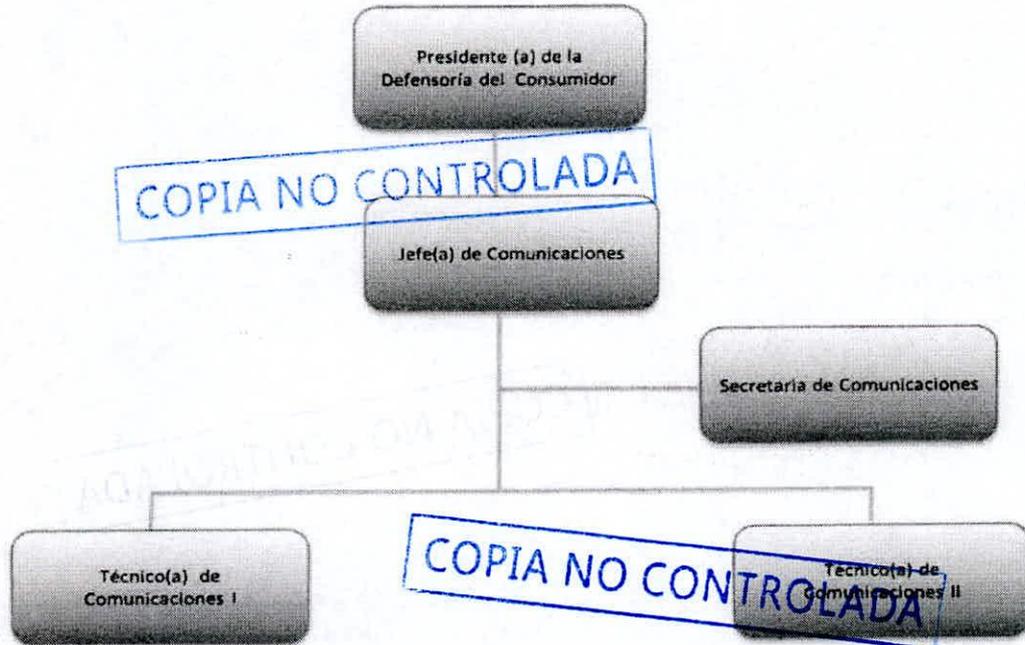
COPIA NO CONTROLADA

## **UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD DE COMUNICACIONES**

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**COPIA NO CONTROLADA** Organigrama Unidad de Comunicaciones



**COPIA NO CONTROLADA**

#### 14. PERFILES DE PUESTO UNIDAD DE COMUNICACIONES

**COPIA NO CONTROLADA**  
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PPUH024

##### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

**COPIA NO CONTROLADA**

##### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

##### 3. RESPONSABILIDADES

###### 3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Aprobar el plan institucional de medios.
- b. Supervisar la organización y el desarrollo de los eventos de carácter público que realice la Defensoría del Consumidor.
- c. Gestionar espacios de información del quehacer institucional.
- d. Coordinar la difusión, en los diferentes medios de comunicación, del trabajo que realiza la Defensoría en el cumplimiento de sus funciones.
- e. Coordinar las conferencias de prensa realizadas por el(la) Presidente(a) de la Defensoría u otras que se realicen en atención a las acciones institucionales o planes operativos.
- f. Coordinar la recopilación de información que facilite la comunicación de resultados del quehacer institucional.
- g. Verificar el contenido de los comunicados y material informativo publicado por la Defensoría.
- h. Examinar la relación entre la Defensoría del Consumidor y los diferentes entes con los que se relaciona en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- i. Dirigir las relaciones públicas con entidades relacionadas a la Defensoría del Consumidor y medios de comunicación en atención al plan de medios institucional.
- j. Gestionar el marketing institucional a través de redes sociales.
- k. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- l. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- a. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- b. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

**COPIA NO CONTROLADA**

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSION: 03	PÁGINA: 72 de 285		

### 3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- COPIA NO CONTROLADA**
- Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
  - Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
  - Cumplir las normas y políticas de la Institución.
  - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
  - Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
  - Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
  - Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- COPIA NO CONTROLADA**
- Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura en periodismo, comunicaciones o carreras afines.

#### 4.2 Conocimiento:

- Diseño gráfico a nivel general
- Técnicas audiovisuales a nivel general.
- Comunicación organizacional y manejo de crisis.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos cinco años de experiencia en puestos similares.

#### 4.3 Habilidades:

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Análisis y síntesis.
- Comunicación efectiva.
- Resolución de problemas.
- Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 73 de 285

**NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES. CÓDIGO: PPUH025**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Administrar y clasificar en archivos la correspondencia enviada y recibida y, documentación que la Unidad genere.
- b. Llevar controles internos de los bienes y servicios requeridos por la Unidad.
- c. Dar seguimiento y redactar Actas de Recepción final a proveedores por bienes y servicios requeridos por la Unidad.
- d. Elaborar cartas, informes, memorando y documentos internos y externos.
- e. Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la unidad a la que pertenece.
- f. Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros de oficina.
- g. Elaborar requisiciones de transporte.
- h. Apoyar en la ejecución de actividades institucionales, internas y externas.
- i. Atender y responder llamadas oportunamente del equipo de la Unidad de Comunicaciones.
- j. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- b. Manejo de equipo de oficina (computadora, fotocopidora, fax, etc)

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.



COPIA NO CONTROLADA

4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Manejo del tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE COMUNICACIONES I**

**CÓDIGO: PPUH026**

**1. GENERALIDADES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Comunicaciones

Reporta a: Jefe(a) de Comunicaciones

Supervisa a: No aplica.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar en la elaboración del plan anual de trabajo de la unidad.
- b. Dar seguimiento y redactar informes mensuales y semestrales sobre los planes de trabajo de la unidad.
- c. Redactar los informes de logros anuales de la unidad.
- d. Elaborar y ejecutar los planes de medios semanales de la institución, así como de temas específicos planificados por otras unidades, cuando fuere necesario.
- e. Organizar toda la logística de las actividades públicas de la institución.
- f. Brindar asistencia protocolaria y de imagen de el(la) Presidente(a) de la Defensoría y demás voceros(as) de la institución durante actividades públicas, conferencias de prensa, entrevistas, entre otros.
- g. Mantener contacto permanente con las diferentes unidades de la Defensoría, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, empresas privadas, medios de comunicación, entre otros, para la realización de actividades públicas.
- h. Coordinación y ejecución de las conferencias de prensa institucionales.
- i. Realizar cobertura periodística de actividades de la Defensoría del Consumidor atendiendo los planes de trabajo de las diferentes áreas y a requerimientos de Presidencia.
- j. Apoyar en el proceso de monitoreo y recomendaciones comunicacionales, cuando fuere necesario.
- k. Realizar tareas de reporte interno para recopilar información institucional para voceros(as) o en atención de solicitudes de periodistas.
- l. Redactar comunicados de prensa y convocatorias.
- m. Elaborar punteos de prensa y mensajes para la Presidencia y voceros(as) institucionales.
- n. Gestionar a través de la Gerencia de Sistemas Informáticos la actualización del sitio web institucional.
- o. Elaborar y dar seguimiento a los informes de gastos publicitarios de la unidad cuando aplique.
- p. Dar seguimiento a la contratación de los bienes y servicios solicitados a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).
- q. Coordinación y relación con los proveedores que se contratan para los servicios solicitados por la unidad.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura en comunicaciones, periodismo, relaciones públicas o carreras afines.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Redacción de géneros periodísticos.
- b. Deseable conocimiento sobre la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de El Salvador
- c. Conocimientos básicos de diseño gráfico
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Iniciativa.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo del tiempo.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE COMUNICACIONES II**

**CÓDIGO: PPUTH027**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Comunicaciones

Reporta a: Jefe(a) de Comunicaciones

Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Redactar y editar comunicados de prensa, publicaciones en prensa escrita y digital, boletín institucional, mensaje, punteo de prensa, suplementos y memoria de labores u otros documentos de la Defensoría.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

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

**Primera Asignación**

- a. Redactar y enviar informes (matutino y vespertino) de monitoreo y recomendaciones comunicacionales.
- b. Preparar información y punteos de prensa de los temas que se desarrollarán en entrevistas.
- c. Acompañar a los(as) voceros(as) institucionales a las diferentes entrevistas en los medios de comunicación.
- d. Apoyar en la coordinación y cobertura informativa de las actividades internas con el personal y externas que realiza la institución con otras entidades.
- e. Realizar cobertura periodística de actividades de la Defensoría del Consumidor atendiendo los planes de trabajo de las diferentes áreas y a requerimiento de la Presidencia.
- f. Proponer temas y redactar los guiones para los programas institucionales en radio y televisión.
- g. Conducir el programa radial de la Defensoría en radio Nacional El Salvador.

**Segunda Asignación**

- a. Realizar tareas de reporte interno para recopilar información en atención a solicitudes de medios o según el Plan de Medios.
- b. Redactar y editar comunicados y convocatorias de prensa.
- c. Redactar y editar el contenido del boletín institucional, mensajes para Presidencia y voceros(as) institucionales.
- d. Diseñar y editar los contenidos informativos sobre el quehacer del Sistema nacional de protección al consumidor.
- e. Realizar la coordinación editorial y diseño gráfico de los contenidos informativos y otras publicaciones de prensa.
- f. Sistematizar archivos digitales de comunicados de prensa y otros materiales redactados.
- g. Conducir el programa radial de la Defensoría en radio Nacional El Salvador.

Tercera Asignación

**COPIA NO CONTROLADA**

- a. Gestionar con las diferentes unidades de la institución el contenido de los materiales a producir.
- b. Dar seguimiento mensual a las actualizaciones del sitio Web institucional y redes sociales.
- c. Brindar orientación y asesoría a las personas consumidoras a través de las redes sociales.
- d. Realizar cobertura y producción audiovisual de inspecciones de vigilancia de mercado.
- e. Grabar y editar las actividades públicas de la Defensoría del Consumidor para su distribución a los medios de comunicación social.
- f. Entregar a los medios de comunicación televisiva, copias editadas de conferencias y declaraciones de prensa para su difusión.
- g. Realizar diseños gráficos o infografías de materiales informativos o educativos para redes sociales.
- h. Producir audiovisuales educativos.
- i. Llevar un archivo audiovisual de las producciones y cobertura de las actividades de la Defensoría del Consumidor.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

#### Responsabilidades comunes a las diferentes asignaciones

- a. Monitorear las noticias nacionales en los diferentes medios de difusión, sobre aspectos relacionados a la institución.
- b. Apoyar en la elaboración del plan anual de trabajo de la unidad.
- c. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- d. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere haber aprobado hasta tercer año de Licenciatura comunicaciones, periodismo, relaciones públicas o carreras afines.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Redacción de géneros periodísticos y edición de textos.
- b. Fotografía básica.
- c. Conocimientos sobre diseño gráfico.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en áreas relacionadas.

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

# UNIDAD ORGANIZATIVA: TRIBUNAL SANCIONADOR

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo del tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la Institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

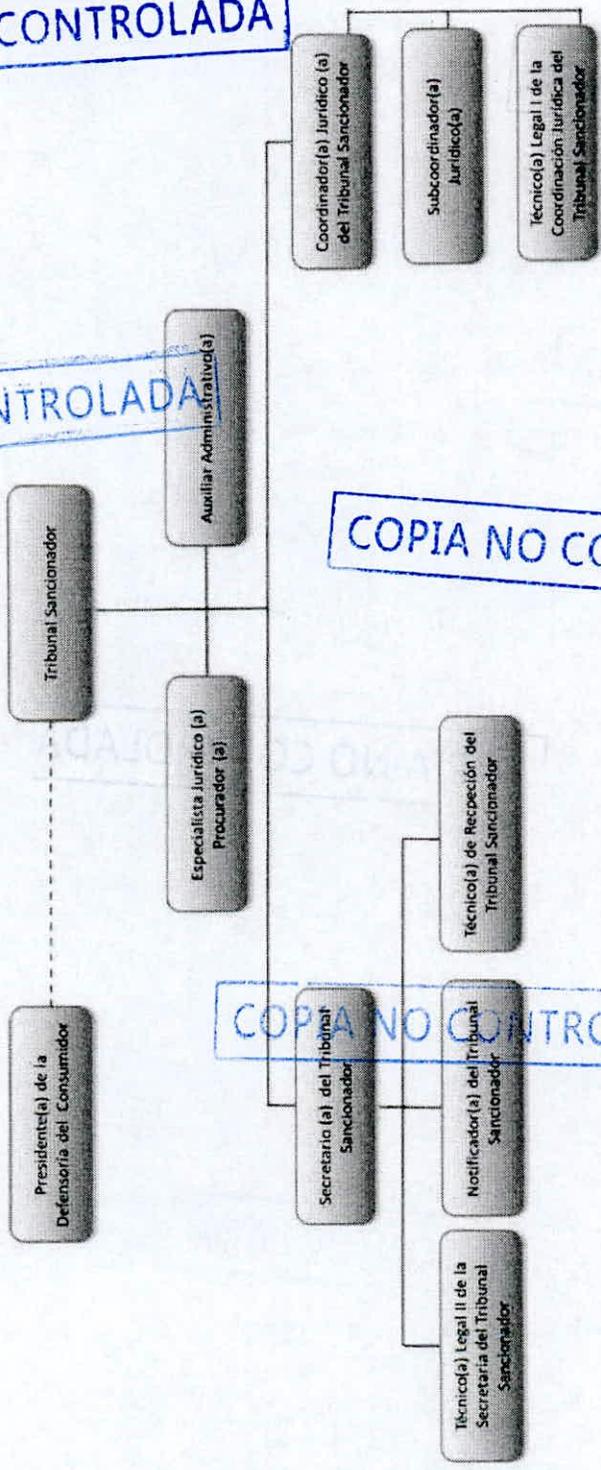


COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03
	PÁGINA: 81 de 285

COPIA NO CONTROLADA

**Organigrama Tribunal Sancionador.**



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**COPIA NO CONTROLADA**

## 15. PERFILES DE PUESTO TRIBUNAL SANCIONADOR

### 15.1 TRIBUNAL SANCIONADOR

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR** **CÓDIGO: PPUTH028**

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador

Reporta a: Tribunal Sancionador

Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar labores de asistencia secretarial y administrativa según los requerimientos del Tribunal Sancionador.

#### 3. RESPONSABILIDADES

##### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Administrar, clasificar y organizar los archivos administrativos y de correspondencia de la unidad organizativa a la que pertenece.
- Despacha la correspondencia administrativa interna del Tribunal Sancionador.
- Llevar controles internos de documentación.
- Sacar fotocopias de documentos relacionados con las labores asignadas.
- Redactar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos que se le asignen.
- Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la unidad a la que pertenece.
- Elaborar y llevar control de requisiciones y consumo de papelería, suministros y útiles.
- Realizar seguimiento a las requisiciones de compras de la unidad.
- Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- Colaborar con las actividades de recepción de la secretaría del Tribunal Sancionador.

**COPIA NO CONTROLADA**

##### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.

##### 4.2 Conocimiento:

- Técnicas de redacción y ortografía.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un años de experiencia en puestos similares.

4.4 Habilidades:

- a. Concentración y organización.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- e. Excelente redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA JURÍDICO(A) PROCURADOR(A)

CÓDIGO: PPUTH029

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador  
Reporta a: Miembros del Tribunal Sancionador/ Presidente(a) de la Defensoría  
Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejercer la defensa judicial de las actuaciones del Tribunal Sancionador de esta Defensoría y de las personas consumidoras, ante la Jurisdicción contencioso administrativa y Constitucional, en procesos contencioso administrativos y de amparo que se susciten o que se encuentren en trámite, estableciendo las acciones legales pertinentes en cada caso y ejecutándolas adecuada y oportunamente en cualquiera de las instancias.

COPIA NO CONTROLADA

3. RESPONSABILIDADES:

- Realizar el análisis jurídico de las demandas incoadas contra actuaciones del Tribunal Sancionador, que incluya pero no se limite a examinar el cumplimiento de requisitos formales y materiales de procesabilidad.
- Determinar las acciones legales pertinentes en cada caso, con el objetivo de lograr un fallo favorable a la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador y a los derechos de los consumidores afectados, en su caso.
- Ejecutar las acciones legales determinadas en cada uno de los procesos contencioso administrativos que se inicien en contra de las actuaciones del Tribunal Sancionador, con la debida calidad y celeridad, a fin de lograr una resolución favorable a la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador y a los derechos de los consumidores afectados, en su caso.
- Elaborar los escritos e informes requeridos o que sean necesarios para la consecución de cada uno de los procesos, según las diferentes fases del proceso contencioso administrativo, en defensa de lo actuado por el Tribunal Sancionador y presentarlos oportunamente en la sede contencioso administrativa que corresponda.
- Recopilar, ofrecer y presentar la prueba que sea pertinente para la defensa de las actuaciones impugnadas en sede contencioso administrativa.
- Representar judicialmente al Tribunal Sancionador y a las personas consumidoras en sede contencioso administrativa, conforme a las reglas legales del proceso aplicables, para la adecuada ejecución de las acciones propuestas con la debida calidad y celeridad.
- Ejercer la procuración en audiencias que se señalen en cada uno de los procesos contencioso administrativos que se inicien en contra de las actuaciones del Tribunal Sancionador.
- Realizar un análisis jurídico respecto de las sentencias desfavorables que sean emitidas por la Jurisdicción Contencioso Administrativa (Juzgados, Cámara y Sala) respecto a la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador, para determinar si es procedente interponer las respectivas demandas de amparo ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, identificando con claridad las violaciones a principios, garantías o derechos constitucionales en los cuales se fundamenta, y a partir de las cuales se pueda lograr un fallo favorable a la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador y a los derechos de los consumidores afectados, en su caso.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**COPIA NO CONTROLADA**

Elaborar todos los escritos e informes requeridos o que sean necesarios para la consecución de cada uno los procesos de amparo que se inicien en favor de la defensa de la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador, y para la debida ejecución de las propuestas realizadas en el informe respectivo.

- j. Representar judicialmente al Tribunal Sancionador y a las personas consumidoras en los procesos de amparo que se promuevan.
- k. Realizar todos los actos preparatorios y diligencias necesarias para la presentación de demandas de amparo ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en los casos en que se determine que es procedente, lo cual incluirá elaborar e interponer las correspondientes demandas.
- l. Compilar las actuaciones que se susciten en materia de protección al consumidor ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa y de lo Constitucional, por actuaciones del Tribunal Sancionador, para efectos de identificar oportunidades de mejora en la materia.
- m. Elaborar informes periódicos del estado de avance y resultados de los casos tramitados en los Tribunales contencioso administrativos.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediata(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas, autorizado(a) como Abogado(a).

### 4.2 Formación:

- a. Formación en Derecho administrativo,
- b. Deseable formación en Derecho de consumo, mercantil, procesal civil y mercantil.
- c. Técnicas de oralidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia.

**COPIA NO CONTROLADA**



**4.4 Habilidades:**

**COPIA NO CONTROLADA**

- a. Iniciativa.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Toma de decisiones en forma rápida y precisa.
- d. Manejo de conflictos.
- e. Autocontrol.
- f. Comunicación clara y efectiva
- g. Excelente redacción, sintaxis y ortografía.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

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

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MCFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 87 de 285	

## 15.2 SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR.

**NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

**CÓDIGO: PPUH030**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador  
 Reporta a: Tribunal Sancionador  
 Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Secretaría del Tribunal Sancionador  
 Notificador(a)  
 Técnico(a) de Recepción del Tribunal Sancionador.

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Gestionar las funciones del Secretario del Tribunal Sancionador consistentes en: autorizar las resoluciones adoptadas por el Tribunal Sancionador, recibir documentos, practicar actos de comunicación, hacer las citas que se ordenen y el resguardo de los expedientes y archivos, según el artículo 82 de la Ley de Protección al Consumidor.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos formales en los casos presentados al Tribunal Sancionador.
- Supervisar y controlar que se incorpore al expediente la documentación recibida durante el proceso de tramitación de casos en el Tribunal Sancionador, según los procedimientos establecidos.
- Garantizar que se agregue a los expedientes toda la documentación de las actuaciones del Tribunal Sancionador, según criterios establecidos.
- Rendir informes de estadísticas internas del Tribunal Sancionador y otros que le sean solicitados.
- Ejecutar las acciones del Plan Operativo que le corresponden a la Unidad.
- Tomar las medidas necesarias para el resguardo y control de expedientes.
- Autorizar las resoluciones suscritas por los(as) miembros(as) del Tribunal Sancionador o devolver para corrección las resoluciones que no cumplan con algún requisito o contengan algún error material.
- Atender a consumidores(as) y proveedores, en forma personal, por teléfono o cualquier medio electrónico.
- Atender quejas y solicitudes de información que sean requeridas por la Unidad de Acceso a la Información Pública.
- Gestionar que se realicen en legal forma los actos de comunicación de los procedimientos administrativos sancionadores.
- Supervisar previamente ruta de distribución geográfica y salidas programadas de notificación presencial.
- Informar al Tribunal Sancionador cualquier situación compleja, urgente o de manejo que deba ser abordado con la prontitud del caso.
- Gestionar e informar las impugnaciones de actuaciones del Tribunal Sancionador ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.
- Llevar registro de actas de las reuniones ejecutivas internas del Tribunal Sancionador.

- COPIA NO CONTROLADA**
- o. Asistir a las reuniones ejecutivas y otras que atañan a su puesto.
  - p. Controlar, custodiar y/o resguardar las evidencias o pruebas que se presenten en el procedimiento administrativo sancionador.
  - q. Control y registro en el sistema informático (SARA) de los expedientes en las etapas que le corresponda.
  - r. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con lo establecido por la Ley para alcanzar los resultados planificados.
  - s. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
  - t. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias.
  - u. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
  - v. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
  - w. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
  - x. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- COPIA NO CONTROLADA**
- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
  - b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
  - c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
  - d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas,
- b. Autorizado(a) como Abogado(a) y Notario(a) de la República.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Conocimientos especializados en derecho administrativo, de consumo y/o procesal.
- b. Deseable conocimiento en planificación y control.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral en cargos o funciones similares.

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.4 Habilidades:**

- a. Liderazgo.
- b. Análisis y síntesis.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo eventualmente deberá desplazarse fuera de la institución para realizar tareas encomendadas por el Tribunal.
- a. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

**CÓDIGO: PPUTH031**

**COPIA NO CONTROLADA**

**GENERALIDADES DEL PUESTO**  
Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador  
Reporta a: Secretario(a) del Tribunal Sancionador  
Supervisa a: No aplica

## 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Clasificar, distribuir y supervisar la entrega de documentos a notificar, y garantizar la calidad en los actos de comunicación practicados.

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Clasificar las notificaciones a realizar según los medios a utilizar.
- Elaborar esquelos, sellarlas y fotocopiar resoluciones y documentos anexos.
- Asignar y distribuir las esquelos y documentación anexa según medio de notificación a utilizar.
- Registrar en el sistema informático SARA las asignaciones de notificaciones a realizar y las notificaciones realizadas recibidas para revisión.
- Control y registro en el sistema informático SARA de los expedientes en las etapas que le corresponda.
- Revisar la calidad y legalidad de las notificaciones realizadas, según normativa aplicable en cuanto al cumplimiento de las formalidades de la recepción.
- Reportar a el(la) Secretario(a) del Tribunal Sancionador cualquier anomalía detectada, situación compleja o urgente que deba ser abordada con la prontitud del caso.
- Asegurar que los expedientes están conformados cronológicamente y de acuerdo con la normativa vigente.
- Controlar la distribución, ubicación y préstamo de expedientes durante el proceso de notificación, así como los que se encuentren en archivo.
- Elaborar versiones públicas de las resoluciones firme el Tribunal Sancionador.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones este orientado al cumplimiento de la normativa aplicable.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- Profesional universitario graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.

##### 4.2 Conocimiento:

- Derecho procesal.
- Derecho administrativo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Redacción y sintaxis.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Manejo de conflictos.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 92 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

**CÓDIGO: PPUTH032**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador  
 Reporta a: Secretario(a) del Tribunal Sancionador.  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar los actos de comunicación que se le encomienden, en cada uno de los expedientes que tramita el Tribunal Sancionador.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Preparar base de datos de la información necesaria para realizar notificaciones por medio de servicios de correspondencia externa.
- b. Empacar la documentación a remitir por medio de servicios de correspondencia externa y gestionar su envío.
- c. Recibir y clasificar comprobantes de notificaciones realizadas y no realizadas por medio de servicios de correspondencia externa.
- d. Registrar en el sistema informático SARA las notificaciones realizadas.
- e. Digitalizar y enviar la documentación a notificar por medio electrónicos.
- f. Elaborar ruta de distribución geográfica y programar salidas de notificación presencial.
- g. Realizar notificación presencial y dejar constancia en acta respectiva.
- h. Anexar al expediente cronológicamente los comprobantes de las notificaciones realizadas por cualquier vía.
- i. Verificar que la notificación se haya hecho en debida forma, de acuerdo a los criterios establecidos.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

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

**4.2 Conocimiento:**

- a. Ley General de Tránsito.
- b. Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta.
- c. Nomenclatura urbana y rural.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- e. Manejo de equipo ofimático: computadora.



**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia en puestos similares con conocimiento en nomenclatura urbana y rural.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.  
b. Servicio al cliente.  
c. Comunicación efectiva.  
d. Manejo del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).  
b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE RECEPCIÓN DEL TRIBUNAL SANCIONADOR. CÓDIGO: PPUTH033**

**COPIA NO CONTROLADA**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador  
Reporta a: Secretario(a) del Tribunal Sancionador  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar la recepción y registro de escritos y notificaciones externas, apoyar las labores operativas de la Secretaría del Tribunal Sancionador para la tramitación de los documentos presentados y atender a las personas usuarias del Tribunal Sancionador.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- Atender a consumidores(as) y proveedores, en forma personal o por teléfono.
- Recibir, verificar y registrar en el sistema informático SARA escritos y notificaciones externas que se presenten al Tribunal Sancionador.
- Control y registro en el sistema informático SARA los expedientes en las etapas que le corresponda.
- Recibir, verificar y registrar en el sistema informático SARA las denuncias que se presenten al Tribunal Sancionador.
- Reportar semanalmente los escritos presentados al Tribunal Sancionador.
- Incorporar al expediente correspondiente escritos y notificaciones externas que se presenten al Tribunal Sancionador.
- Llevar registro de consulta de expediente presencial o telefónico.
- Elaborar informes y estadísticas internas de las labores realizadas en la recepción.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con lo establecido por la Ley.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- Estudios superiores a nivel de cuarto año de licenciatura en ciencias jurídicas.

**4.2 Conocimiento:**

- Derecho procesal.
- Deseable conocimiento en derecho de consumo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 95 de 285	

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral, de preferencia en servicio al cliente.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Manejo del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



### 15.3 COORDINACIÓN JURÍDICA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) JURÍDICO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR CÓDIGO: PUTH034**

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador

Reporta a: Tribunal Sancionador

Supervisa a: Subcoordinador(a) Jurídico(a) del Tribunal Sancionador.

Técnico(a) Legal I de la Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador.

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y asignar el trabajo jurídico que llevan a cabo los técnicos legales I de la coordinación jurídica y revisar los proyectos de resolución presentados por el(la) subcoordinador(a) jurídico(a) o técnico(a) legal I de la coordinación jurídica, dentro del marco de la Ley de Protección al Consumidor, normas técnicas, leyes y jurisprudencia aplicable.

#### 3. RESPONSABILIDADES:

##### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar la distribución y asignación de los casos a los(as) Técnicos(as) Legales I de la Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador para la elaboración de proyectos de resolución.
- b. Resguardar los expedientes físicos que le han sido asignados, asimismo llevar un registro de los expedientes que asigne a su personal.
- c. Control y registro en el sistema informático (SARA) de los expedientes en las etapas que le corresponda.
- d. Garantizar la uniformidad de los criterios jurídicos en que se basan las resoluciones del Tribunal Sancionador.
- e. Revisar los proyectos de resolución que le son presentados por el personal a su cargo, y autorizarlos para el conocimiento de los miembros del Tribunal Sancionador.
- f. Supervisar el cumplimiento de metas laborales que sean determinadas por los miembros del Tribunal Sancionador.
- g. Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo, para trasladarles y actualizar los criterios jurídicos adoptados por el Tribunal Sancionador.
- h. Coordinar y preparar información estadística de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador.
- i. Preparar y presentar los estudios e informes jurídicos requeridos por el Tribunal Sancionador de acuerdo a normativa vigente.
- j. Proveer los informes periódicos de la operatividad y gestión.
- k. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades relativas a su puesto.
- l. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- m. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- n. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- o. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.

- p. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- q. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Tribunal Sancionador.
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.
- Abogado(a)
- Notario de la República
- Deseable con estudios de postgrado en derecho administrativo.

#### 4.2 Conocimiento:

- Conocimientos en derecho administrativo, mercantil, de consumo y/o procesal.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia laboral en cargos o funciones similares.

#### 4.4 Habilidades:

- Liderazgo.
- Toma de decisiones.
- Concentración y organización.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Redacción, sintaxis y argumentación jurídica.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo eventualmente deberá desplazarse fuera de la institución para realizar tareas encomendadas por el Tribunal.
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: SUBCOORDINADOR(A) JURÍDICO(A).**

**CÓDIGO: PPUTH035**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador

Reporta a: Coordinador(a) Jurídico(a)

Supervisa a: Técnico(a) Legal I de la Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Supervisar el trabajo jurídico de los(as) Técnicos(as) Legales del Tribunal Sancionador, revisando los proyectos de resolución en atención a los criterios adoptados por el Tribunal, dentro del marco de la Ley de Protección al Consumidor, la normativa y jurisprudencia aplicable.

**3. RESPONSABILIDADES:**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Supervisar a la elaboración de proyectos de resolución en los procedimientos tramitados por el Tribunal Sancionador.
- b. Revisar la uniformidad de los criterios jurídicos en que se basan las resoluciones del Tribunal Sancionador.
- c. Supervisar los proyectos de resolución que se le presenten por el personal a su cargo, y presentarlos a el coordinador(a) jurídico(a).
- d. Cumplir metas laborales que determinen los miembros del Tribunal Sancionador.
- e. Preparar y presentar los estudios jurídicos requeridos por la coordinación jurídica de acuerdo a la normativa vigente.
- f. Control y registro en el sistema informático (SARA) de los expedientes en las etapas que le corresponda.
- g. Resguardar los expedientes físicos que le han sido asignados.
- h. Proveer informes periódicos de la operatividad y la gestión.
- i. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a su puesto.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Tribunal Sancionador.
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSION: 03	PÁGINA: 99 de 285

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Abogado(a)

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho procesal y derecho administrativo.
- b. Derecho de consumo (preferiblemente).
- c. Conocimiento en Técnicas de Redacción, Ortografía y fundamentación jurídica.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (paquete Office).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Dos años comprobables en la elaboración de resoluciones y/o documentos jurídicos.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Toma de decisiones.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Autocontrol.
- e. Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabajo en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL I DE LA COORDINACIÓN JURÍDICA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**  
**CÓDIGO: PPUH036**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Coordinación Jurídica del Tribunal Sancionador.  
 Reporta a: Coordinador(a) Jurídico(a), excepcionalmente a el(la) Subcoordinador(a) Jurídico(a).  
 Supervisa a: No aplica.

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Elaborar y fundamentar los proyectos de las resoluciones que suscribe el Tribunal Sancionador, aplicando la Ley de Protección al Consumidor, reglamentos, normativa y jurisprudencia.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Elaborar y someter a revisión los proyectos de resolución de los casos tramitados por el Tribunal Sancionador.
- b. Aplicar los criterios jurídicos establecidos por el Tribunal Sancionador, así como atender las correcciones y observaciones realizadas a los proyectos de resolución por parte de el (la) Coordinador(a) Jurídico(a), Subcoordinador(a) Jurídico(a) y/o Tribunal Sancionador.
- c. Realizar investigaciones jurídicas para sustentar los proyectos de resolución.
- d. Apoyar con la información debida la labor administrativa del Tribunal Sancionador.
- e. Preparar y presentar los estudios jurídicos según requerimientos del Tribunal.
- f. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- g. Preparar informes que les requiera el (la) coordinador(a) jurídico(a), subcoordinador(a) jurídico(a) o los miembros del Tribunal Sancionador.
- h. Elaborar propuesta de informes para procesos contenciosos administrativos que le sean requeridos por el (la) coordinador(a) Jurídico(a), Subcoordinador(a) Jurídico(a) o Tribunal Sancionador.
- i. Resguardar los expedientes físicos que le han sido asignados.
- j. Control y registro en el sistema informático (SARA) de los expedientes en las etapas que le corresponda.
- k. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- l. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de los plazos para la tramitación de los proceso
- m. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho procesal, público y privado.
- b. Deseable conocimiento en derecho de consumo.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Análisis y síntesis.
- b. Orientación al cumplimiento de metas.
- c. Autocontrol.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo adecuado del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

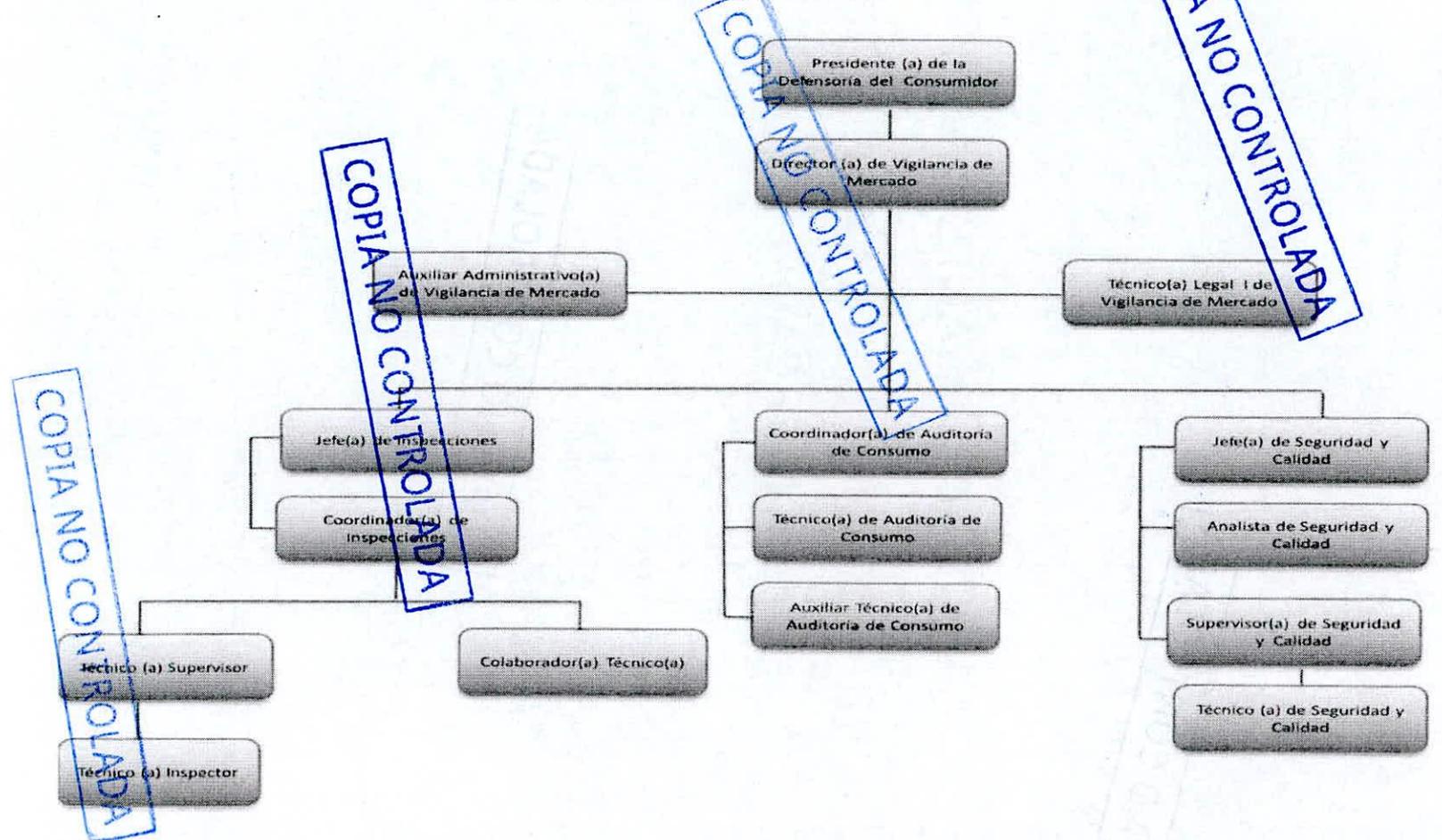
**UNIDAD ORGANIZATIVA:  
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE  
MERCADO**

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**Organigrama Dirección de Vigilancia de Mercado**



## 16. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

### 16.1 DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO.

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

**CÓDIGO: PPUTH037**

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a:  
Auxiliar Administrativo(a) de Vigilancia de Mercado  
Técnico(a) Legal I de Vigilancia de Mercado  
Jefe(a) de Inspecciones  
Coordinador(a) de Auditoría de Consumo  
Jefe(a) de Seguridad y Calidad

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Dirigir el diseño y ejecución de los planes de verificación y vigilancia por medio de inspecciones, estudios y/o auditorías de conformidad a lo establecido en la LPC y otras disposiciones legales del marco de protección de las personas consumidoras.

Promover la adopción de prácticas comerciales respetuosas de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Realizar coordinaciones interinstitucionales que busquen elevar el marco de protección al consumidor en mercados de bienes y servicios relevantes para la población.

#### 3. RESPONSABILIDADES

##### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional y Operativo Anual.
- Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección.
- Verificar el desarrollo de los procesos de constatación de hechos.
- Supervisar los procesos de sondeos de precios.
- Apoyar y dar seguimiento a los procesos de denuncias colectivas y casos difusos.
- Gestionar proceso de elaboración y actualización de Reglamentos Técnicos con base a requerimientos interinstitucionales.
- Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los Reglamentos Técnicos.
- Planificar y supervisar las acciones de auditoría realizada para verificar el cumplimiento de la LPC y otras disposiciones legales en materia financiera.
- Revisar los resultados de los planes y acciones de verificación y vigilancia impulsadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- Presentar resultados relacionados a los planes y acciones de verificación, vigilancia y sistema de gestión a Presidencia y/o unidades involucradas.
- Tramitar legalmente los hallazgos de incumplimiento que resultan de los planes y acciones de la verificación y vigilancia de mercado.



- l. Dar seguimiento a las acciones acordadas en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).
- m. Apoyar en la revisión de resultados de estudios e investigaciones en materia de consumo.
- n. Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para garantizar la eficacia del sistema de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- o. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- p. Evaluar las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a su unidad organizativa no alcance los resultados planificados.
- q. Gestionar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- r. Asegurar la documentación de procedimientos para seleccionar, formar, autorizar y realizar el seguimiento de los(as) inspectores(as) y demás personal que participa en las actividades de inspección.
- s. Asegurar la formación continua respecto a la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- t. Participar en las revisiones por la alta dirección como responsable del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.
- u. Autorizar al personal contratado para las actividades de inspección.
- v. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- w. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- x. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- y. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de en el área de: ciencias de la salud, sociales, económicas, jurídicas o ingeniería (deseable con Maestría).

**4.2 Conocimiento:**

- a. Elaboración de documentos técnicos y análisis estadísticos de información.
- b. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- c. Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 y 17025.
- d. Conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Leyes, normativas y/o regulaciones relacionadas en materia de consumo.
- f. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**Nota:**

- Los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales c y d del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral en puestos similares/con personal a cargo.

**4.4 Habilidades:**

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE VIGILANCIA DE MERCADO CÓDIGO: PPUH038**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar los procesos administrativos de la Dirección de Vigilancia de Mercado en cuanto a: dar seguimiento a las contrataciones de bienes y servicios; planificación de transporte institucional, elaboración y archivo de correspondencia, registro y control de inventario de insumos, asistir en la planeación y apoyo logístico de reuniones y eventos organizados por la Dirección.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Programar las necesidades de transporte de la Dirección de una forma eficiente y oportuna; así como supervisar su ejecución.
- b. Dar seguimiento a las contrataciones de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Dirección.
- c. Llevar un registro y control del inventario de insumos utilizados en la Dirección
- d. Registrar, archivar y clasificar correspondencia, documentos, misiones oficiales, entre otros documentos de la dirección.
- e. Elaborar y tramitar la documentación necesaria para las misiones oficiales de la Dirección.
- f. Apoyar en las gestiones logísticas para la realización de reuniones y eventos organizados por la Dirección: convocatoria y confirmación de invitados, reservación y adecuación de lugares de reunión, solicitudes de otros apoyos logísticos requeridos (transporte, sonido, etc.).
- g. Participar en actividades de trabajo de campo que realice la dirección, de acuerdo a requerimiento de la Dirección.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.



**COPIA NO CONTROLADA**

**4.2 Conocimiento:**

- a. Técnicas de redacción y ortografía.
- b. Registro y control de archivo.
- c. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopador, fax, etc.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**Nota:** Durante el primer año de labor la institución formará el conocimiento descrito en el literal c, del apartado 4.2.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en puestos administrativos, de preferencia en la gestión pública.

**4.4 Habilidades:**

- a. Relaciones Interpersonales.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo adecuado del tiempo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 109 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL I DE VIGILANCIA DE MERCADO**

**CÓDIGO: PPUH039**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Asesorar y emitir opiniones jurídicas en atención a requerimientos de las diferentes Unidades de Vigilancia de Mercado de la Defensoría, atendiendo los criterios legales emitidos por la Dirección Jurídica.
- b. Capacitar al personal de la Dirección de Vigilancia de Mercado, unidades organizativas de la Defensoría y otras instituciones gubernamentales y, proveedores en la implementación legal de la LPC y su Reglamento, así como de otros marcos regulatorios, reglamentos y normas técnicas vigentes.
- c. Apoyar en la elaboración y gestión de los instrumentos legales que utilizan las diferentes unidades de la Dirección.
- d. Analizar, investigar, requerir y recopilar documentación, y elaborar denuncias colectivas o difusas de casos contruidos por las diferentes unidades de la Dirección.
- e. Realizar análisis jurídico de la documentación (actas, formularios, entre otros) generado de los planes de trabajo de la Dirección.
- f. Elaborar y dar seguimiento a propuestas de denuncias generadas a partir de las inspecciones de oficio o denuncia de las diferentes Unidades de la Dirección.
- g. Apoyar y emitir respuesta a requerimientos internos, según demanda de las diferentes Unidades de la Dirección.
- h. Apoyar en el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de las unidades de la Dirección.
- i. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas por las diferentes Unidades de la Dirección.
- j. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- k. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.



COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho Administrativo.
- b. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. Uso de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**Nota:** Durante el primer año de labor la institución formará el conocimiento descrito en el ítem a, b, del apartado 4.2.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral

**4.4 Habilidades:**

- a. Iniciativa.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Autocontrol.
- d. Comunicación Efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 111 de 285	

## 16.2 UNIDAD DE INSPECCIÓN

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE INSPECCIONES**

**CÓDIGO: PPUH040**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección  
 Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado  
 Supervisa a: Coordinador(a) de Inspecciones  
 Técnico(a) Supervisor(a)  
 Técnico(a) Inspector(a)  
 Colaborador(a) Técnico(a)

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar y promover los procesos de inspecciones, sondeos, constataciones de hecho y talleres de divulgación de normas dirigidas a proveedores a nivel nacional, en cumplimiento a lo establecido en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar la elaboración y actualización de los planes de inspección.
- b. Socializar los lineamientos definidos en los planes de inspección y plan operativo al personal de inspección a nivel nacional.
- c. Supervisar la implementación de los planes de inspección a nivel nacional.
- d. Asegurar que se desarrolle el proceso de inspecciones y los procedimientos, normas /o instructivos establecidos para llevar a cabo las inspecciones.
- e. Presentación de informes de resultados del trabajo de inspección a nivel nacional a la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- f. Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección realizadas a nivel nacional.
- g. Dar seguimiento a solicitudes para apoyar el levantamiento de denuncias colectivas y casos difusos.
- h. Supervisar y verificar el procedimiento de constataciones de hechos y sondeos de precios atendiendo requerimientos recibidos.
- i. Presentación de resultados de los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios a la dirección y/o unidades involucradas
- j. Proyectar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso de inspecciones a nivel nacional.
- k. Coordinar la elaboración y actualización de los documentos normativos para las constataciones de hechos, inspecciones y sondeos de precios.
- l. Atender auditorías internas y externas relacionadas con la acreditación del proceso de inspecciones bajo la familia de las normas ISO 17000.
- m. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada en las actividades asignadas a su cargo.
- n. Implementar procedimiento para formar, evaluar y realizar el seguimiento del personal contratado que participa en las actividades de inspección.
- o. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- p. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de la unidad organizativa a su cargo.



COPIA NO CONTROLADA

- r. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- r. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

COPIA NO CONTROLADA

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación Formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias sociales, económicas, jurídicas o ingeniería.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- c. Conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Técnicas estadísticas y manejo de base de datos.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).

#### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal a del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales b y c del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

COPIA NO CONTROLADA

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral y/o manejo de personal.

### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación Efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

## 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE INSPECCIONES****CÓDIGO: PPUTH041****1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección  
Reporta a: Jefe(a) de Inspecciones  
Supervisa a: Técnico(a) Supervisor(a)  
Colaborador(a) Técnico(a)

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Planificar y supervisar la ejecución de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y normativas vinculantes.

**3. RESPONSABILIDADES****3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- Elaborar propuesta de los planes de inspección y presentar a el(la) Jefe(a) de la Unidad de Inspecciones.
- Coordinar los aspectos logísticos en lo relacionado a inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- Supervisar la implementación del plan de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos a requerimiento del (la) Jefe(a) de la Unidad de Inspección.
- Redactar informes y presentar los resultados del trabajo de inspección, sondeos de precios y constataciones a el(la) Jefe(a) inmediato(a).
- Programar la atención de solicitudes de denuncias colectivas y casos difusos de acuerdo a requerimientos institucionales.
- Coordinar con las unidades vinculantes el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- Participar en la elaboración y/o actualizaciones de los documentos normativos.
- Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 114 de 285		

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere estudios a nivel de egresado(a) de estudios universitarios del área de ciencias sociales, economía, jurídicas o ingeniería.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Conocimiento de técnicas estadísticas y manejo de base de datos.
- b. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- c. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- d. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).

##### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales c y d del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en realizar inspecciones y/o manejo de personal.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina y campo. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOLFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 115 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: COLABORADOR(A) TÉCNICO(A)**

**CÓDIGO: PPUTH042**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección  
 Reporta a: Coordinador(a) de inspecciones  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Sistematizar los resultados de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según la ejecución de los planes de trabajo a nivel de la Unidad.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Registrar la información contenida en las actas de inspecciones y constataciones de hecho en el SARA
- b. Verifica los registros generados por el equipo de inspección en relación a los sondeos de precios ingresados al sistema a nivel nacional.
- c. Elaborar informe periódicos de constataciones de hechos realizadas por la Unidad.
- d. Redactar informe periódicos de los resultados de las inspecciones realizadas a nivel nacional.
- e. Genera y actualiza las estadísticas de las inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- f. Sistematiza y elabora propuesta de informe sobre el cumplimiento de indicador de calidad a nivel de la Unidad.
- g. Presentar propuesta a el(ia) Técnico(a) Legal I de Vigilancia de Mercado de actas con hallazgos para ser remitida a la Dirección Jurídica.
- h. Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hecho, de acuerdo a lineamiento de el(ia) Jefe(a) de la Unidad de Inspección.
- i. Cumplir con los procedimientos definidos en las diferentes actividades de inspección.
- j. Participar en el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- k. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- l. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(ia) jefe(a) inmediato(a).

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- El puesto requiere al menos estudios de tercer año de universidad en carreras de ciencias de la Salud, sociales, humanísticas, económicas, jurídicas o ingeniería.

##### 4.2 Conocimiento:

- Manejo de base de datos.
- Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales c y d del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

##### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia laboral de campo y/o experiencia en manejo de bases de datos.

##### 4.4 Habilidades:

- Trabajo en equipo.
- Servicio al cliente.
- Comunicación efectiva.
- Adaptabilidad al cambio.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo realizado en oficina y en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo). Asimismo se requiere desplazamiento a mercados, zonas populosas de los municipios más poblados del país.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- Condición expuesta a presión por parte de proveedores en la implementación de sus actividades en campo.
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 117 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) SUPERVISOR**

**CÓDIGO: PPUH043**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección  
 Reporta a: Coordinador(a) de Inspecciones  
 Supervisa a: Técnico(a) Inspector(a)

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Supervisar que se cumplan los procedimientos de inspecciones, sondeos de precios, constataciones de hechos y normativa administrativa por parte del personal delegado a realizar inspecciones.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Supervisar los procedimientos de inspección, constataciones de hechos y sondeos de precios de acuerdo a planes de trabajo.
- b. Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hecho cuando sean requeridos por el(la) jefe(a) de inspecciones.
- c. Garantizar el control de calidad de los procedimientos y resultados obtenidos de las inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hecho.
- d. Elaborar informes del trabajo de supervisión.
- e. Dar seguimiento al personal que realiza inspecciones en base a los resultados de la supervisión.
- f. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- g. Apoyar en campo las auditorías internas o externas relacionadas con la acreditación del proceso de inspecciones bajo la familia de las normas ISO 17000.
- h. Participar en el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- i. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- j. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- k. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere estudios universitarios de al menos dos años en ciencias económicas, sociales, jurídicas o ingeniería.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- c. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- e. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).

##### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal a del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales b y c del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral, en realizar inspecciones y/o manejo de personal.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación Efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.
- f. Manejo adecuado del tiempo.
- g. Adaptabilidad al cambio.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo). Asimismo se requiere desplazamiento a mercados, zonas populosas de los municipios más poblados del país.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Condición expuesta a presión por parte de proveedores en la implementación de sus actividades en campo.
- e. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) INSPECTOR(A)**

**CÓDIGO: PPUH044**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección  
 Reporta a: Jefe(a) de Inspecciones y Técnico(a) Supervisor(a)  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de jefatura inmediata.
- b. Cumplir con los documentos normativos definidos en las diferentes actividades de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- c. Elaborar actas e informes de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos cumpliendo con los criterios de calidad definidos.
- d. Participar en el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- e. Cumplir con la programación diaria, mensual y del plan anual de trabajo.
- f. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- g. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- h. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

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

**4.2 Conocimiento:**

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- c. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- e. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).





COPIA NO CONTROLADA

**Nota:**

- Los conocimientos descritos en el literal a del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales b y c del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Autocontrol.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Adaptabilidad al cambio.
- e. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo). Asimismo se requiere desplazamiento a mercados, zonas populosas de los municipios más poblados del país.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Condición expuesta a presión por parte de proveedores en la implementación de sus actividades en campo.
- e. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 121 de 285	

**16.3 UNIDAD DE AUDITORÍA DE CONSUMO**

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE AUDITORÍA DE CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUH045**

**1. REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado  
 Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado  
 Supervisa a: Técnico(a) de Auditoría  
 Auxiliar Técnico(a) de Auditoría.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar, supervisar y ejecutar los procesos de auditoría a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas del marco de protección al consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar los términos de referencia y planes para la ejecución de auditorías.
- b. Actuar como contraparte en los procesos de auditorías a proveedores de bienes y/o servicios realizados por consultoras externas que han sido facultadas por la Defensoría del Consumidor.
- c. Gestionar y coordinar apoyo de otras unidades institucionales para la realización de las auditorías.
- d. Participar en la ejecución de tareas o actividades requeridas por los planes de auditoría.
- e. Revisar y observar los informes presentados por el personal técnico y/o consultores externos que ejecuten los procesos de auditorías.
- f. Coordinar la presentación de resultados a unidades organizativas involucradas.
- g. Documentar las auditorías realizadas mediante la conformación de expedientes y su correspondiente archivo.
- h. Evaluar y sistematizar los procesos de auditorías, a efectos de identificar oportunidades de mejora en los procedimientos y resultados obtenidos.
- i. Elaborar y presentar informes periódicos o a requerimiento, sobre el avance de las auditorías de acuerdo a instrucciones de la Dirección.
- j. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- k. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de la unidad organizativa a su cargo.
- l. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada en las actividades asignadas a su cargo.
- m. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- n. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.





COPIA NO CONTROLADA

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura en contaduría pública, administración de empresas o carreras afines al área financiera.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Planeación y ejecución de procesos de auditoría.
- b. Ley de Protección al Consumidor y otras normativas financieras.
- c. Conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**Nota:** Durante el primer año de labor la institución formará el conocimiento descrito en el literal c, del apartado 4.2.

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en áreas contable – financiera y/o realizando procesos de auditoría.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE AUDITORÍA DE CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUTH046**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado  
Reporta a: Coordinador(a) de auditorías.  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar, apoyar y dar seguimiento a los procesos de auditoría a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas del marco de protección a las personas consumidoras.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar en la elaboración de los términos de referencia para la ejecución de auditorías.
- b. Participar en los procesos de auditorías a proveedores de bienes y/o servicios que desarrolle la Defensoría del Consumidor.
- c. Colaborar en la coordinación y gestión de apoyo de otras unidades institucionales a la realización de auditorías.
- d. Verificar que los informes presentados por los consultores que ejecutan los procesos de auditoría, cumplan con los requisitos exigidos en los términos de referencia.
- e. Participar en la ejecución de tareas o actividades requeridas por los planes de auditoría.
- f. Apoyar la coordinación de presentación de avances y resultados de auditorías realizadas a unidades organizativas involucradas.
- g. Resguardar y conformar expedientes de las auditorías realizadas.
- h. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- i. Elaborar y presentar informes periódicos requeridos sobre el avance de las auditorías de acuerdo a instrucciones de la coordinación.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Gestionar con la Dirección de Vigilancia de Mercado las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

COPIA NO CONTROLADA

Defensoría  
del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 124 de 285



**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS.**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura contaduría pública, administración de empresas o carreras afines al área financiera.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Planeación y ejecución de procesos de auditoría.
- b. Ley de Protección al Consumidor (deseable).
- c. Normativas financieras.
- d. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**Nota:** Durante el primer año de labor la institución formará el conocimiento descrito en el literal d, del apartado 4.2.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en áreas contable – financiera y/o realizando procesos de auditoría.

**4.4 Habilidades:**

- a. Analítico(a).
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Resolución de Problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR TÉCNICO(A) DE AUDITORÍA DE CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUH047**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado  
 Reporta a: Coordinador(a) de auditorías.  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Brindar asistencia técnica a los procesos de auditoría a proveedores de bienes y/o servicios, realizadas en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras disposiciones normativas vigentes.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar en el diseño de planes de trabajo para los procesos de auditoría proveedores de bienes y/o servicios.
- b. Elaborar bases de datos de la información recopilada para la realización de auditorías.
- c. Procesar información necesaria para la realización de auditorías.
- d. Sistematizar los documentos de trabajo relacionados con las auditorías.
- e. Foliar, ordenar y archivar los expedientes respetando los lineamientos de la institución.
- f. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- g. Participar en actividades de trabajo de campo que realice la dirección, de acuerdo a requerimiento de la Dirección.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios de al menos de tercer año de estudios universitarios en las áreas de ciencias económicas o carreras afines al área financiera.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Técnicas de investigación.
- b. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**Nota:** Durante el primer año de labor la institución formará el conocimiento descrito en el literal b, del apartado 4.2.



**COPIA NO CONTROLADA**

**4.3 Experiencia:**

- a. se requiere al menos un año de experiencia en el área contable y manejo de bases de información.

**4.4 Habilidades:**

- a. Analítico(a).
- b. Relaciones interpersonales.
- c. Trabajo en equipo.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

**COPIA NO CONTROLADA**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 127 de 285

16.4 UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD**

**CÓDIGO: PPUH048**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Seguridad y Calidad.  
 Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado.  
 Supervisa a: Analista de Seguridad y Calidad.  
 Supervisor(a) de Seguridad y Calidad.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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), Ley de Protección al Consumidor, reglamentos técnicos y normas salvadoreñas obligatorias.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional y Operativo Anual.
- b. Elaborar la planificación anual de verificaciones de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional en alimentos y bebidas.
- c. Dar seguimiento a la elaboración y ejecución de los planes de inspección que realiza la unidad.
- d. Participar en la formulación y actualización de Reglamentos y Normas Técnicas
- e. Divulgar Reglamentos y Normas Técnicas relacionadas con la protección al consumidor.
- f. Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los Reglamentos Técnicos.
- g. Coordinar actividades interinstitucionales en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) para el seguimiento a las acciones realizadas por el Comité Sectorial de Alimentos y el Comité Sectorial de Salud y medicamentos.
- h. 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).
- i. Seguimiento a las actividades que desarrolla el laboratorio de cantidad de producto en pre empacado.
- j. Planificar los ensayos de laboratorio y la evaluación de sus resultados
- k. Asegurar que se realice periódicamente la calibración de los equipos.
- l. Coordinar la atención de alertas de productos identificadas a nivel nacional e internacional.
- m. Supervisar que se cumplan los métodos y procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la Unidad.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- o. Realizar y mantener la documentación de evaluaciones y autorizaciones de los(as) técnicos(as).
- p. Definir los requisitos de competencia de todo el personal que participe en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.
- q. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.



- r. Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- s. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- t. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- u. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(s).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias de la salud, ingeniería o jurídicas.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Normas y reglamentos técnicos respecto a la inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de alimentos.
- b. Buenas prácticas de manufactura en alimentos (Deseable).
- c. Técnicas para verificación contenido neto (Deseable).
- d. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- e. Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.
- f. Conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal d del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales e y f del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral y/o manejo de personal.

### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación Efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 129 de 285	

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA DE SEGURIDAD Y CALIDAD.**

**CÓDIGO: PPUH049**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Seguridad y Calidad  
Reporta a: Jefe(a) de Seguridad y Calidad  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Verificar que los procesos de vigilancia en seguridad y calidad de los productos y/o servicios, se realicen de forma ágil y oportuna, fortaleciendo al Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), de acuerdo a la normativa vigente.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Participar en la formulación y actualización de Reglamentos y Normas Técnicas.
- b. Elaborar y ejecutar el plan de divulgación de Reglamentos y Normas Técnicas relacionados con la protección al consumidor.
- c. Elaborar y dar seguimiento a la ejecución de los planes de inspección para verificar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos.
- d. Analizar los resultados de los planes de inspección de acuerdo a criterios y/o parámetros técnicos establecidos por normativas, de preferencia en el ramo de alimentos.
- e. Redactar y socializar los informes de resultados.
- f. Elaborar y dar seguimiento a la ejecución de planes de inspección conjuntas con otras instituciones.
- g. Colaborar con la planificación y ejecución de actividades interinstitucionales en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) para el seguimiento a las acciones realizadas por el Comité Sectorial de Alimentos y el Comité de Salud y Medicamentos.
- h. Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en alimentos, y al Sistema Interamericano de alerta rápida.
- i. Participar en la planificación y ejecución de actividades interinstitucionales relacionadas con Alertas Tempranas, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- j. 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.
- k. Aplicar los métodos y procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- l. Desarrollar métodos y procedimientos para llevar a cabo los ensayos de laboratorio.
- m. Comunicar opiniones e interpretaciones sobre los ensayos de laboratorio.
- n. Análisis de resultados de los ensayos de laboratorio.
- o. Modificar métodos y desarrollar y validar nuevos métodos para ensayos de laboratorio cuando aplique.
- p. Resguardar las muestras que ingresan al laboratorio para ser analizadas.
- q. Elaboración y seguimiento del programa de mantenimiento y calibración del equipo de laboratorio.
- r. Aseguramiento metrológico del equipo de laboratorio.
- s. Uso y manejo seguro de los equipos de laboratorio.
- t. Realizar ensayos de laboratorio de acuerdo a reglamentos técnicos vigentes.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



- d. Mantenimiento y calibración periódica de los equipos de laboratorios.
- v. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- w. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- x. Levantar y mantener actualizado el inventario del equipo del laboratorio.
- y. Ingresar los resultados del ensayo a los formatos de informes correspondientes (Cuando aplique).
- z. Resguardar las muestras que entran al laboratorio para ser analizadas (Cuando aplique).
- aa. Aseguramiento metrológico de los equipos de laboratorio (Cuando aplique).
- bb. Mantener actualizada la tabulación de actas de toma de muestras (Cuando aplique).

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS.

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de ciencias de la salud, económicas o ingeniería.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Contenido neto, etiquetado o inocuidad en alimentos u otro tipo de productos.
- b. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- c. Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025\*.
- d. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales c y d del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor. Y la formación en la norma ISO/IEC 17025 aplicará para los(as) analistas que estén desarrollando actividades de contenido neto.

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Analítico(a).
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación Efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD****CÓDIGO: PPUH050****1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Seguridad y Calidad  
 Reporta a: Jefe(a) de Seguridad y Calidad  
 Supervisa a: Técnico(a) de Seguridad y Calidad

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Supervisar la aplicación de métodos y procedimientos de inspección que realiza el equipo técnico de seguridad y calidad.

**3. RESPONSABILIDADES****3.1 RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS AL PUESTO**

- a. Supervisar y evaluar que se cumplan los métodos y procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la unidad.
- b. Planificar y coordinar los aspectos logísticos para la ejecución de los planes de inspección.
- c. Garantizar el control de calidad de los resultados obtenidos en el trabajo de campo relacionado a los planes de inspección.
- d. Elaborar informes de las inspecciones realizadas, según lineamientos de la jefatura inmediata.
- e. Atender solicitudes para apoyar la verificación de denuncias o avisos de infracción de acuerdo a requerimientos institucionales.
- f. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- g. Participar en la evaluación de las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a su unidad organizativa no alcance los resultados planificados.
- h. Supervisar a los técnicos y demás personal que participa en las actividades de inspección para obtener un desempeño satisfactorio.
- i. Gestionar la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.
- j. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- k. Seguimiento a la destrucción de producto.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- El puesto requiere haber cursado hasta tercer año de estudios universitarios en el área de ciencias de la salud, sociales, económicas o ingeniería.

##### 4.2 Conocimiento:

- Contenido neto, etiquetado y/o inocuidad.
- Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.
- Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales c y d del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor, mientras que la formación en la norma ISO/IEC 17025 aplicará para los(as) supervisor(es) que estén desarrollando actividades de contenido neto.

##### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD.** **CÓDIGO: PPUH051**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Seguridad y Calidad.  
 Reporta a: Supervisor(a) de Seguridad y Calidad.  
 Supervisa a: No aplica.

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar sondeos y trabajos de campo, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.
- b. Realizar inspecciones y toma de muestras.
- c. Redactar actas de inspección.
- d. Ejecutar planes de inspección conjunta y toma de muestras de productos, con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).
- e. Registrar las observaciones o datos obtenidos durante el curso de las inspecciones.
- f. Implementar los métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.
- g. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- h. Realizar destrucción de productos, según lineamiento de la jefatura inmediata.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios al menos de primer año de universidad en carreras de ciencias de la salud, sociales, humanísticas, económicas, jurídicas o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.
- c. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

**Defensoría del Consumidor**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 135 de 285



**Nota:**

- Los conocimientos descritos en el literal a del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales b y c del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor, mientras que la formación en la norma ISO/IEC 17025 aplicará para los(as) técnicos(as) que estén desarrollando actividades de contenido neto.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Autocontrol.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Adaptabilidad al cambio.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**





COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

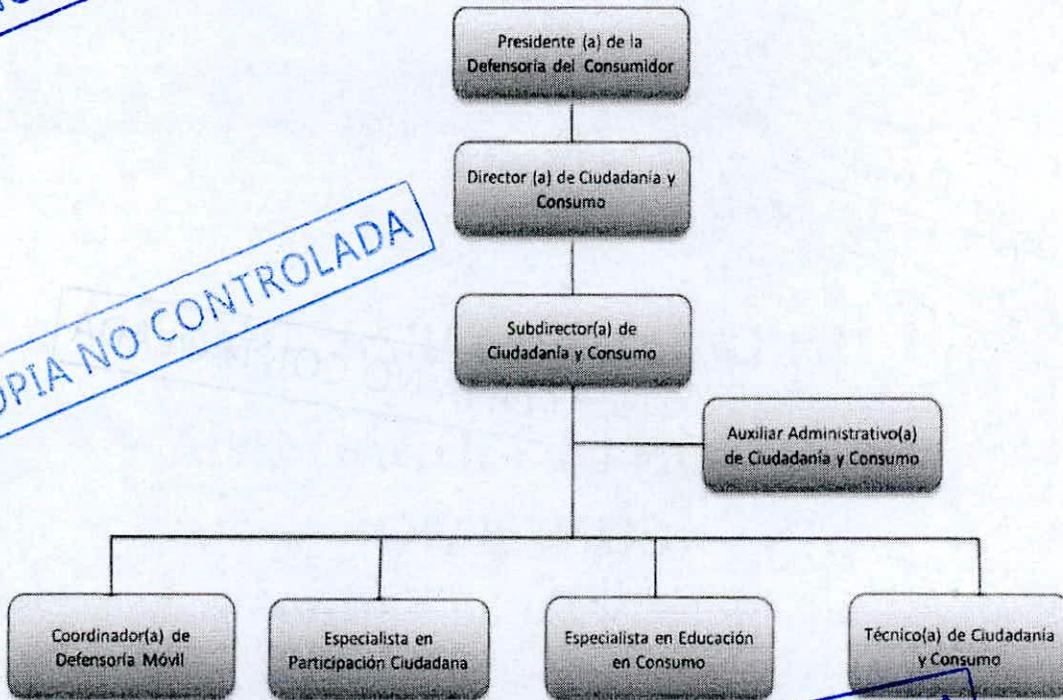
COPIA NO CONTROLADA

# UNIDAD ORGANIZATIVA DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

COPIA NO CONTROLADA



Organigrama Dirección de Ciudadanía y Consumo.



17. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

**NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO.**

**CÓDIGO: PPUTH052**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.  
Supervisa a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Diseñar y gestionar estrategias de difusión de la normativa sobre derechos y deberes de los(as) consumidores(as) y proveedores, según legislación vigente aplicable.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Crear y proponer estrategias para la promoción y fortalecimiento de la defensa de los derechos de las y los consumidores(as).
- b. Desarrollar diagnósticos de necesidades educativas y organizativas sobre consumo responsable.
- c. Promover que las entidades públicas y privadas desarrollen la cultura de la defensa y uso de derechos de la población consumidora en El Salvador.
- d. Coordinar y supervisar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y consumo.
- e. Asesorar y coordinar la ejecución de actividades educativas e informativas con actores locales.
- f. Diseñar y proponer estrategias para la educación en consumo dentro del sistema de educación formal, así como también en los demás ámbitos o modalidades de educación (formal e informal).
- g. Elaborar y proponer estrategias para el diseño y difusión de los materiales educativos.
- h. Revisar material técnico para los eventos formativos.
- i. Coordinar la logística de eventos formativos.
- j. Proponer estrategias de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y organización para el consumo sustentable.
- k. Planificar, proponer y coordinar la logística de eventos de participación ciudadana.
- l. Impulsar concursos de fondos para ejecución de proyectos con las asociaciones de consumidores.
- m. Diseñar y proponer estrategias de mejora para el área de Defensoría Móvil.
- n. Presentar reportes de trabajo e informes de sistematización de experiencias de implementación de las estrategias, según requerimientos institucionales.
- o. Orientar y coordinar ejecución de planes operativos.
- p. Coordinar la ejecución de planes operativos con la Dirección de Descentralización.
- q. Supervisar ejecución de actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- r. Incluir en los planes de trabajo de las asociaciones de consumidores, acciones conjuntas según Plan Operativo Anual de la Dirección.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MDFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 139 de 285		

- s. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- t. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de la unidad organizativa.
- u. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- v. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de el área de ciencias sociales, económicas o ingeniería.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Técnicas de capacitación y educación.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.
- c. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: SUBDIRECTOR(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUTH053**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

- Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo.
- Supervisa a:
  - Auxiliar Administrativo(a) de Ciudadanía y Consumo.
  - Coordinador de Defensorías Móviles.
  - Especialista en Educación en Consumo.
  - Especialista en Participación Ciudadana.
  - Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo.

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL:**

Planificar, articular y coordinar la ejecución de las actividades en las tres áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo: defensorías móviles, educación en materia de consumo y participación ciudadana; para potenciar la promoción, protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras; así como la participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES:**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Dirigir y supervisar la realización de actividades relacionadas con las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- b. Coordinar con las Gerencias Regionales de la Dirección de Descentralización la realización de actividades de las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- c. Desarrollar acciones conjuntas con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), así como con otras entidades y organizaciones de la sociedad civil en temáticas vinculadas a la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- d. Llevar a cabo con otras áreas de la Defensoría del Consumidor la realización de actividades que requieren apoyo o realización conjunta.
- e. Coordinar la elaboración de la programación mensual y semanal de actividades a realizar en las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- f. Coordinar la implementación de estrategias de educación en consumo, defensorías móviles y participación ciudadana.
- g. Coordinar el cumplimiento de la planificación operativa y estratégica según lineamientos y normativa institucional.
- h. Dar seguimiento a la realización de las actividades programadas como parte del Plan Operativo Anual (POA) en las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- i. Dar seguimiento a los procesos de documentación, sistematización y evaluación de las actividades de las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- j. Coordinar la elaboración de los diversos informes requeridos sobre las actividades de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- k. Coordinar y supervisar que se efectúen los trámites administrativos correspondientes a: transporte, permisos de personal, viáticos, procesos de compras, entre otros.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 141 de 285	

- l. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- m. Supervisar el desempeño del talento humano de las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- n. Identificar en coordinación con los especialistas las necesidades de formación de las tres áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- o. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS.

#### 4.1 Educación Formal:

- a. Profesional graduado(a) en el área de ciencias sociales, económicas, humanidades o carreras afines.

#### 4.2 Conocimiento en:

- a. Pedagogía.
- b. Participación ciudadana.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral con personal a cargo.
- b. Deseable experiencia en procesos de educación formal y no formal, promoción social y/o trabajo interinstitucional.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO.

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOPUTH001	VERSION: 03	PÁGINA: 142 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO CÓDIGO: PPUH054**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
 Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Brindar apoyo técnico administrativo y operativo a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar requisiciones de compra, actas de recepción de bienes y servicios y otra documentación relacionada a los procesos de compra de la Dirección.
- b. Llevar registro de cada Defensoría Móvil.
- c. Elaborar las solicitudes de transporte necesarias para la realización de eventos propios de la Dirección.
- d. Efectuar actividades administrativas y logísticas necesarias para la realización de eventos propios de la Dirección, en coordinación con otras unidades o instituciones.
- e. Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos de las actividades de la Dirección.
- f. Brindar apoyo técnico para el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las unidades operativas de la Dirección.
- g. Controlar, resguardar, clasificar y organizar la documentación de carácter estratégico y operativo de la Dirección.
- h. Colaborar en la sistematización de las experiencias y prácticas que se han desarrollado en cada una de las áreas de la Dirección.
- i. Digitalizar la información o archivos correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación Formal:

- a. El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, contaduría, administración o secretariado.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Técnicas de archivo y digitalización de documentos.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora, cámara digital y otros).
- d. Deseable conocimiento en procesos de adquisición de bienes y servicios.

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Razonamiento lógico.
- b. Trabajar en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Servicio al cliente.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CODIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 144 de 285		

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE DEFENSORÍA MÓVIL.**

**CÓDIGO: PPUTH055**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo  
 Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo  
 Supervisa a: No Aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar la ejecución efectiva de las Defensorías Móviles programadas según Planes Operativos Anuales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Planificar las Defensorías Móviles que se van a realizar.
- b. Sistematizar, analizar y dar seguimiento a la información estadística que genera la Dirección de Ciudadanía y Consumo, sobre atenciones brindadas en Defensorías Móviles y/o de Temporada.
- c. Colaborar con la Dirección de Ciudadanía y Consumo y la Gerencia de Sistemas Informáticos, para la implementación de mejoras en los sistemas de recolección de datos en las Defensorías Móviles.
- d. Coordinar el desarrollo de cada evento de Defensoría Móvil.
- e. Colaborar con la Subdirección de Ciudadanía y Consumo en el proceso de implementación del Aula Virtual para su utilización al interior y/o exterior de la institución.
- f. Generar informes y/o reportes a requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- g. Coordinar y/o apoyar en la elaboración de documentos normativos a requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo a requerimiento.
- h. Participar activamente en la ejecución integrada de las diferentes actividades de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ingeniería, ciencias sociales, jurídicas, humanísticas o ciencias económicas.

**4.2 Formación:**

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral
- b. Experiencia en coordinación de actividades





4. Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Capacidad de trabajar bajo presión.
- d. Redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



**NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN EDUCACION EN CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUH056**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
 Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo.  
 Supervisa a: No aplica.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Diseñar y ejecutar estrategias educativas en las diferentes modalidades o ámbitos de la educación en materia de consumo.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar y ejecutar estrategias educativas en las diferentes modalidades o ámbitos de la educación (formal, no formal e informal) en materia de consumo.
- b. Crear y proponer el material técnico para los eventos formativos.
- c. Prospeccionar y validar los temas de los materiales educativos a desarrollar.
- d. Diseñar y elaborar programas, guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- e. Elaboración y difusión de materiales educativos, orientadas a docentes, directores(as), comunidad educativa, supervisores y asesores pedagógicos.
- f. Cumplir con la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación en materia de consumo.
- g. Implementar actividades coordinadas y programadas con las gerencias regionales.
- h. Participar activamente en la ejecución integrada de las diferentes actividades de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- i. Brindar apoyo temático especializado en la elaboración de documentos que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- j. Coordinar junto con el(la) Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo acciones relacionadas con la educación en materia de consumo en conjunto con universidades, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, así como otras entidades y organizaciones de la sociedad civil.
- k. Coordinar junto con el(la) Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo la ejecución de planes operativos con diversas instituciones educativas nacionales.
- l. Dar seguimiento a la ejecución de planes operativos con diversas instituciones educativas nacionales.
- m. Colaborar con la sistematización de las experiencias de implementación de estrategias en el área temática correspondiente.
- n. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los proyectos.
- o. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área temática correspondiente.



### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación Formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias sociales, económicas, humanidades o jurídicas.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Pedagogía.
- b. Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Manejo de conflictos.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 148 de 285		

**NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

**CÓDIGO: PPUTH057**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo.  
Supervisa a: No aplica.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Diseñar y ejecutar las estrategias institucionales enfocadas a promover la participación ciudadana.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO.**

- a. Coordinar junto con el(la) Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana organizada.
- b. Participar activamente en la ejecución integrada de las diferentes actividades de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- c. Ejecutar las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana organizada.
- d. Coordinar y supervisar junto con el(la) Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo la logística de eventos de participación ciudadana.
- e. Cumplir con la planificación y lineamientos que regulan las actividades de la participación ciudadana.
- f. Implementar actividades coordinadas y programadas con las gerencias regionales.
- g. Dar seguimiento a planes de trabajo de las asociaciones y organizaciones de consumidores y ajustarlas según Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección.
- h. Orientar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo.
- i. Colaborar en la sistematización de las experiencias de implementación de estrategias en el área temática correspondiente.
- j. Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- k. Coordinar junto con el(la) Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo y otras unidades relacionadas la ejecución de los proyectos asignados.
- l. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los proyectos.
- m. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas temáticas vinculadas a su puesto.

#### 3. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación Formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias sociales, económicas, jurídicas o humanidades.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Pedagogía.
- b. Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Manejo de conflictos.
- c. Comunicación Efectiva.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUD001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 150 de 285

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUTH058**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
 Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo.  
 Supervisa a: No aplica.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar actividades integradas en las diversas áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, educación, participación ciudadana y defensorías móviles, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO.**

- a. Ejecutar y reportar las actividades realizadas en las defensorías móviles, educación y participación ciudadana desarrolladas en los diferentes municipios.
- b. Desarrollar actividades y eventos con actores territoriales en las áreas temáticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- c. Cooperar en la elaboración de guías didácticas y materiales en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- d. Colaborar en la elaboración y ejecución de estrategias de educación no formal e informal, participación ciudadana y defensorías móviles, así como la difusión de materiales educativos para las diferentes temáticas de la Dirección.
- e. Apoyar la implementación de acciones conjuntas coordinadas con miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), Universidades, Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), Ministerio de Educación (MINED), asociaciones y organizaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- f. Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, instituciones educativas y otros actores, según programación de eventos.
- g. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- h. Implementar actividades coordinadas y programadas con las gerencias regionales.
- i. Cumplir los lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- j. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las funciones de su puesto.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación Formal:

- El puesto requiere estudios de al menos tercer año de estudios en el área de ciencias sociales, económicas, jurídicas o humanidades.

##### 4.2 Conocimiento:

- Conocimientos en pedagogía (Deseable).
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación (Deseable).
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- Trabajo en equipo.
- Servicio al cliente.
- Comunicación efectiva.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

# UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN JURÍDICA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





*Organigrama de la Dirección Jurídica*



**PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN JURÍDICA**

**NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) JURÍDICO(A).**

**CÓDIGO: PPUH059**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.  
Supervisa a: Auxiliar Administrativo(a) de la Dirección jurídica.  
Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica.  
Gerente(a) de Procuración.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Seguimiento a los procesos de representación judicial, según lo reportado por el(la) Gerente(a) de Procuración.
- b. Tramitación y seguimiento a procesos contenciosos administrativos y constitucionales que sean de interés o relevancia para la institución.
- c. Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el quehacer institucional.
- d. Elaborar, autorizar y/o revisar los instrumentos públicos o auténticos de la Defensoría del Consumidor.
- e. Elaborar y/o revisar convenios, acuerdos, transferencias de dominio, etc.
- f. Emitir y/o revisar opiniones jurídicas sobre aspectos específicos, en atención a requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría y otras instituciones según se requiera.
- g. Participar en comisiones de trabajo con otras instituciones del Estado.
- h. Ser el enlace institucional para tratar y resolver aspectos de naturaleza jurídica con otras entidades públicas.
- i. Verificar que las denuncias sean elaboradas, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y otra normativa aplicable.
- j. Dictar lineamientos para la elaboración de denuncias según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y otra normativa aplicable.
- k. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- l. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- m. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos de la Dirección.
- o. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- p. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.

- g. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- r. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- s. Establecer convenios de cooperación con instituciones pertinentes que coadyuven a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación Formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Autorizado(a) como abogado(a) de la República.
- c. Autorizado(a) como notario(a) de la República.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, Mercantil y Procesal.
- b. Derecho de Consumo.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral en puestos similares.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Disponibilidad para trasladarse fuera de la institución, según necesidades de la Dirección.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA      **CÓDIGO:** PPUH060

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica  
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar procesos administrativos relativos a la Dirección Jurídica y Gerencia de Procuración.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Administrar, clasificar y despachar correspondencia interna y/o externa de la Dirección Jurídica y Gerencia de Procuración.
- b. Manejar u ordenar archivos de la Unidad operativa.
- c. Registrar en el sistema informático y de otro tipo de controles documentación relacionada a: denuncias colectivas, actas de inspección y denuncias difusas.
- d. Realizar controles de actividades realizadas, según instrucciones de la jefatura inmediata.
- e. Elaborar cartas, informes, memorándum, acuerdos, resoluciones y documentos internos y externos.
- f. Administrar requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la Unidad Organizativa.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere al menos estudios de Bachillerato en comercio, administración o secretariado.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Conocimiento empírico de técnicas de archivo.
- b. Técnicas de redacción.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- d. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora y otros).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia en puestos similares.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajar en equipo.
- b. Comunicación Efectiva.
- c. Servicio al cliente.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



**COPIA NO CONTROLADA**

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSION: 03	PÁGINA: 158 de 285	

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

**CÓDIGO: PPUH061**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica  
 Reporta a: Director(a) Jurídico(a)  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional e interinstitucional, así como revisar modelos de contratos, de oficios o con instituciones fiscalizadoras y otras no reguladas.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Redactar propuestas de opiniones jurídicas en atención a requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría y otras instituciones según se requiera.
- b. Elaborar acuerdos de presidencia de las diferentes unidades organizativas según sea requerido.
- c. Revisión de documentos internos (procedimientos, manuales, instructivos, contratos de personal, contratos de bienes y servicios, etc.) de las diferentes unidades organizativas de la Dirección.
- d. Capacitar al personal de la Defensoría y otras instituciones en la implementación legal de la LPC, su Reglamento y otra normativa aplicable.
- e. Análisis y revisión de contratos de adhesión por acción oficiosa, a requerimiento de otras Direcciones de la Defensoría o de autoridades supervisoras.
- f. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- g. Preparar y presentar los informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la Dirección.
- i. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere haber egresado de la licenciatura en ciencias jurídicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, bancario, mercantil y procesal.
- b. Deseable formación en Derecho de Consumo.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 159 de 285	

**4.3 Experiencia:**

- a. Deseable al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Análisis y síntesis.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE PROCURACIÓN**

**CÓDIGO: PPUH062**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Procuración  
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)  
Supervisa a: Técnico (a) Legal I de Procuración

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Orientar, supervisar y controlar:

- a) Los procesos de representación administrativa y judicial de las y los(as) consumidores(as) y/o titular de la institución.
- b) Análisis, elaboración, presentación y seguimiento a denuncias y resoluciones de casos colectivos y/o difusos.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Supervisar y controlar la tramitación de las denuncias colectivas y/o difusas.
- b. Asignar las solicitudes de representación judicial a los(as) técnicos(as) legales.
- c. Revisar el análisis jurídico de cada caso de representación judicial elaborado por los(as) técnicos(as).
- d. Dar lineamientos a los(las) técnicos(as) sobre las acciones administrativas o judiciales que más convengan a los intereses de los(as) consumidores(as).
- e. Representar a la Defensoría del Consumidor Judicial y extrajudicialmente.
- f. Dar lineamientos a los(las) técnicos(as) sobre las acciones administrativas o judiciales que más convengan a los intereses de la institución.
- g. Notificar a los(as) consumidores(as) cuando la solicitud de representación no es procedente de acuerdo a la legislación y/o a los procedimientos de representación judicial.
- h. Supervisar las visitas a los tribunales.
- i. Acompañar y/o asesorar a los(las) técnicos(as) en las visitas que se efectúen a los Tribunales Judiciales.
- j. Verificar y revisar los informes del estado de casos tramitados en los tribunales.
- k. Identificar necesidades del talento humano de su unidad organizativa.
- l. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- m. Controlar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la Dirección.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- o. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- p. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
- b. Autorizado(a) como abogado(a) de la República.
- c. Autorizado(a) como notario(a) de la República.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal civil y mercantil.
- b. Deseable derecho de Consumo.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL I DE PROCURACIÓN**

**CÓDIGO: PPUTH063**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Procuración  
Reporta a: Gerente(a) de Procuración  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores(as); analizar, elaborar, tramitar y dar seguimiento a las denuncias colectivas y/o difusas que se presentan al Tribunal Sancionador; tramitar los procesos de representación administrativa y judicial de los(as) consumidores(as) y de la institución que le sean asignados según procedimientos, Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Tramitar los casos de representación judicial que le sean asignados.
- b. Analizar jurídicamente y elaborar propuestas, proyectos de demanda de cada caso de representación judicial asignado.
- c. Analizar, investigar, requerir y recopilar documentación, y elaborar denuncias colectivas o difusas cuando sea procedente, o realizar la devolución del expediente a la oficina de origen del caso cuando esta no proceda.
- d. Dar seguimiento a las denuncias presentadas en el Tribunal Sancionador por parte de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
- e. Elaborar respuesta a requerimientos de el Tribunal Sancionador en procedimientos iniciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor
- f. Planificar y realizar las visitas a los Tribunales.
- g. Llevar registros y controles necesarios de cada uno de los casos asignados.
- h. Elaborar informes del estado de cada caso tramitado en los Tribunales.
- i. Representar a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente.
- j. Proponer y/o realizar acuerdos extrajudiciales entre consumidor(a) y proveedor.
- k. Capacitar al personal de la Defensoría y otras instituciones en la implementación legal de la LPC, su Reglamento, y otra normativa aplicable
- l. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- m. Preparar y presentar los informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- n. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la Dirección.
- o. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- p. Elaborar informes del estado de casos tramitados en los Tribunales.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO	
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 163 de 285

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Dejar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
- b. Autorizado(a) como abogado(a) de la República.
- c. Deseable Notario(a) de la República.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, mercantil y procesal civil y mercantil.
- b. Derecho de Consumo y/o reglamentos técnicos centroamericanos (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.
- b. Deseable al menos un año de experiencia en litigios judiciales.

**4.4 Habilidades:**

- a. Análisis y síntesis.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.
- c. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

## UNIDAD ORGANIZATIVA:

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN





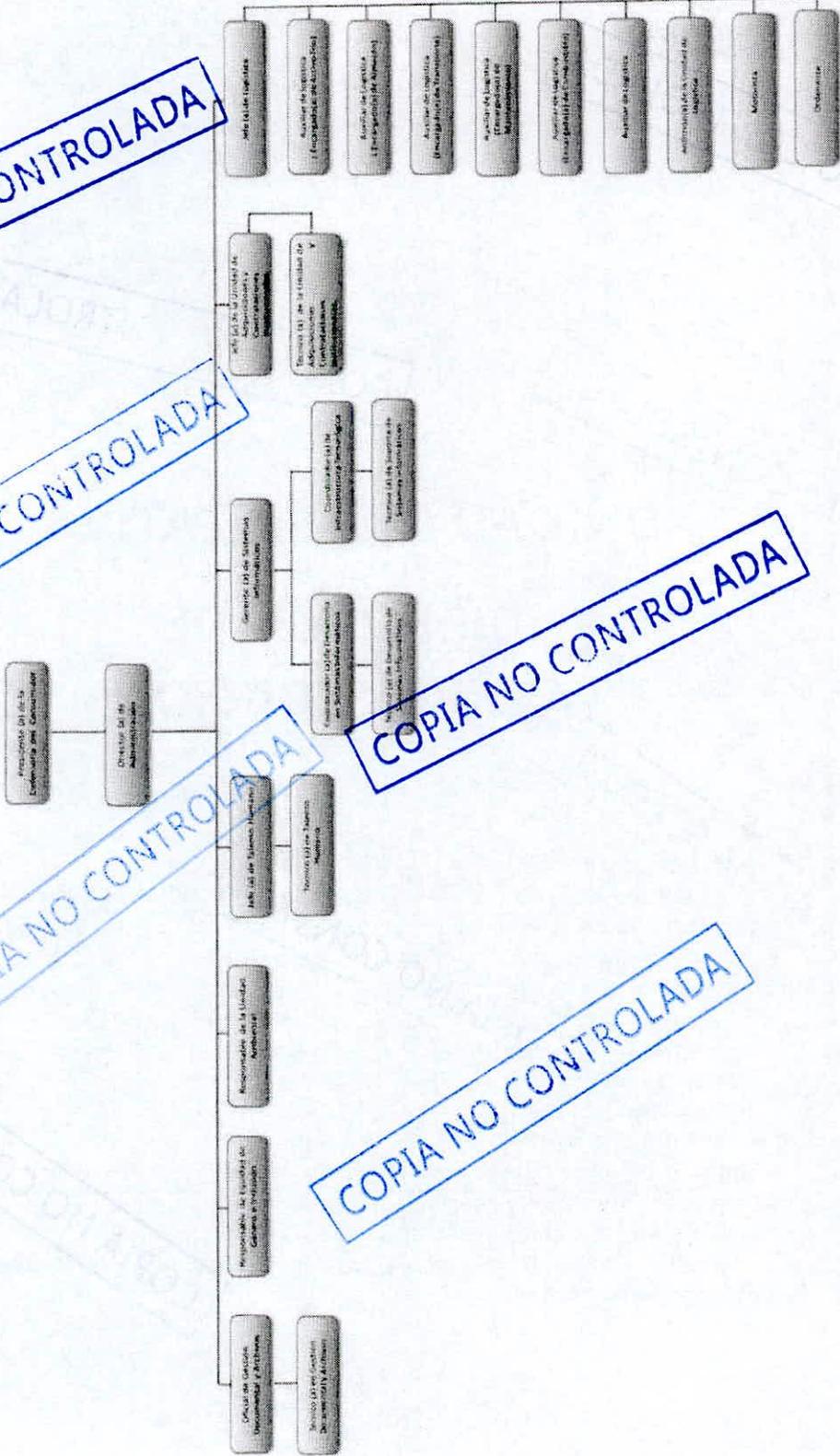
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001 VERSIÓN: 03 PÁGINA: 165 de 285



Organigrama Dirección de Administración



COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

19. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

19.1 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE ADMINISTRACIÓN

CÓDIGO: PPUTH064

1. GENERALES DEL PUESTO

- Unidad Organizativa: Dirección de Administración.
- Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- Supervisa a:
  - Oficial de Gestión Documental y Archivos.
  - Responsable de Equidad de Género e Inclusión.
  - Responsable de Unidad Ambiental.
  - Jefe(a) de Talento Humano.
  - Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
  - Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
  - Jefe(a) de Logística.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Gestionar, planificar y controlar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos de la Defensoría del Consumidor (según legislación gubernamental vigente aplicable) para brindar de forma oportuna a las demás unidades organizativas de la Defensoría los servicios de apoyo administrativo necesarios para su adecuado funcionamiento. Asimismo supervisar y garantizar una adecuada gestión en el resguardo y mantenimiento de la documentación institucional, tomando en consideración la normativa vigente aplicable.

COPIA NO CONTROLADA

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Asesorar y apoyar a la Presidencia de la Defensoría en todo lo relativo a la administración, gestión financiera, sistema informático, compras, desarrollo de recursos humanos, gestión documental y archivos, temas ambientales y de equidad de género e inclusión.
- b. Garantizar la transparencia, eficiencia y efectividad en las gestiones de compras, finanzas, administración y recursos humanos mediante la aplicación y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas institucionales y de la República de El Salvador.
- c. Dirigir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción de las unidades bajo su supervisión, los cuales contribuyen a los objetivos estratégicos, visión, misión y metas de la Defensoría.
- d. Enfocar los esfuerzos de las jefaturas para generar mejoras en tiempo de respuesta, calidad y reducción de costos en todos los servicios que brinda la Dirección de Administración a la institución.
- e. Garantizar la coordinación entre las Unidades de Talento Humano, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Unidad de Logística, Gerencia de Sistemas Informáticos, Archivo Institucional, Unidad de Equidad e Inclusión y Unidad Ambiental de tal forma que los procesos globales sean eficientes y eficaces.
- f. Supervisar la ejecución del plan de compras anual para el cumplimiento del mismo en el marco de la ley LACAP y todas las leyes y normativas relacionadas con compras.
- g. Velar la efectividad de los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal sean los más apropiados a fin de elegir al candidato con más idoneidad para el cargo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



- h. Promover actividades para el mantenimiento de un buen clima organizacional a nivel institucional.
- i. Gestionar los recursos necesarios y supervisar el resguardo de la información institucional.
- j. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en la gestión del archivo institucional.
- k. Velar por que las unidades organizativas de la institución dispongan de recursos humanos, técnicos y administrativos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- l. Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor.
- m. Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis, eficacia y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- o. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- p. Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.

### 3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.

- a. Gestionar las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS.

#### 4.1 Educación formal:

- a. Debe poseer título universitario en el área de ciencias económicas o ingeniería.
- b. Deseable con Maestría en el área de su competencia.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Normativa técnica legal del sector gubernamental.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral en puestos similares.



COPIA NO CONTROLADA

4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO.

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo en ocasiones tiene que desplazarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 169 de 285		

## 19.2 UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**NOMBRE DEL PUESTO: OFICIAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

**CÓDIGO: PPUTH065**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Administración  
 Reporta a: Director(a) de Administración  
 Supervisa a: Técnico(a) de Gestión Documental y Archivos

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Diseñar, implementar y dar seguimiento a la gestión documental institucional de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública; elaborar los instrumentos archivísticos necesarios, para la adecuada organización, catalogación y conservación de documentos de la Defensoría del Consumidor. Asimismo poner a disposición del público la guía de organización del archivo y el sistema de clasificación y catalogación institucional.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Garantizar el control de calidad de la información registrada en la base de datos institucional.
- b. Verificar que la información de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría para resguardo en el archivo central, se realice de conformidad con los procedimientos vigentes.
- c. Coordinar y realizar actividades para una adecuada conservación de la documentación archivada y/o de los medios que la contienen.
- d. Diseñar, elaborar y actualizar la guía de organización del archivo y del sistema de clasificación y catalogación institucional.
- e. Brindar capacitaciones a los(as) encargados(as) de archivo de cada unidad organizativa sobre los lineamientos de obligatorio cumplimiento para la transferencia y resguardo de documento al archivo central de la institución.
- f. Elaborar y actualizar los documentos normativos necesarios para una adecuada gestión del archivo institucional.
- g. Implementar los procedimientos vigentes para la gestión del archivo institucional.
- h. Elaborar informes del archivo institucional a requerimiento de la jefatura inmediata.
- i. Monitorear la digitalización de documentos institucionales que realizan otras unidades organizativas.
- j. Garantizar que las acciones que se realicen vayan orientadas al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.



COPIA NO CONTROLADA

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación Formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias sociales, económicas, humanidades, jurídicas o ingeniería.

COPIA NO CONTROLADA

4.2 Conocimiento:

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- b. Deseable conocimiento sobre la Ley de Acceso a la Información Pública.
- c. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora y otros).

4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

4.4 Habilidades:

- a. Análisis y síntesis.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de calor y/o polvo.
- b. Disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

**CÓDIGO: PPUTH066**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Administración  
 Reporta a: Encargado(a) de Archivo Institucional  
 Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Apoyar en la organización, catalogación, conservación y otra actividad necesaria para la administración y custodia de la documentación que se encuentra en el archivo central de la institución. Asimismo asegurar en la adecuada aplicación de los diferentes instrumentos archivísticos y lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

**3. RESPONSABILIDADES.**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar y actualizar la base de datos de documentación institucional.
- b. Recibir la información institucional de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría para resguardo en el archivo central, asimismo verificar que la transferencia de documentos se realice conforme procedimientos vigentes.
- c. Tramitar las solicitudes de préstamo de documentos resguardados en archivo central.
- d. Recopilar, clasificar, registrar e indexar la documentación institucional.
- e. Apoyar en la realización de actividades para una adecuada conservación de la documentación archivada y/o de los medios que la contienen.
- f. Apoyar en brindar capacitaciones a los(as) encargados(as) de archivo de cada unidad organizativa sobre los lineamientos de obligatorio cumplimiento para la transferencia y resguardo de documento al archivo central de la institución.
- g. Apoyar en la actualización de los documentos normativos necesarios para una adecuada gestión del archivo institucional.
- h. Implementar los procedimientos vigentes para la gestión del archivo institucional.
- i. Apoyar en el monitoreo de las actividades de digitalización de documentos de las diferentes unidades organizativas.
- j. Garantizar que las acciones que se realicen vayan orientadas al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**COPIA NO CONTROLADA**

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación Formal:**

- a. El puesto requiere estudios a nivel técnico o segundo año de estudios universitarios en ciencias jurídicas, ciencias económicas o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- b. Deseable conocimiento sobre la Ley de Acceso a la Información Pública.
- c. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora y otros).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Análisis y síntesis
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de calor y/o polvo.
- b. Disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 19.3 UNIDAD DE EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

**NOMBRE DEL PUESTO: RESPONSABLE DE EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN**

**CÓDIGO: PPUTH067**

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Equidad de Género e Inclusión

Reporta a: Director(a) de Administración

Supervisa a: No aplica

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a políticas, estrategias y/o acciones para la incorporación del principio de igualdad y no discriminación a nivel institucional, de acuerdo al Plan de trabajo institucional.

#### 3. RESPONSABILIDADES

##### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Diseñar, implementar, dar seguimiento y promover las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones sobre el tema de género y equidad en la institución.
- b. Facilitar la transversalización del principio de igualdad y no discriminación en las políticas, planes, programas, proyectos, normativas y/o acciones de la Defensoría del Consumidor.
- c. Establecer las articulaciones institucionales necesarias con todas las unidades organizativas de la institución para la incorporación del principio de Igualdad y no discriminación en todo el quehacer institucional.
- d. Realizar y promover actividades de sensibilización, capacitación y formación del personal institucional en temas de género y equidad.
- e. Contribuir a la identificación y monitoreo de los indicadores sensibles de género.
- f. Asistir a las reuniones que son convocadas por el Instituto Salvadoreño de la Mujer (ISDEMU).
- g. Elaborar y/o actualizar procedimientos, diagnósticos, políticas, etc.; relacionados con el tema de género y equidad en la institución.
- h. Elaborar informes periódicos sobre avances y logros en materia de su competencia.

##### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica y financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.



COPIA NO CONTROLADA

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias sociales, económicas, jurídicas, humanísticas o ingeniería.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Sobre igualdad y equidad de género.
- b. Sobre Normativa legal relacionada al tema de género y equidad (Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, etc.).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en áreas relacionadas.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**19.4 UNIDAD AMBIENTAL**  
**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: RESPONSABLE DE LA UNIDAD AMBIENTAL**

**CÓDIGO: PPUTH068**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad Ambiental  
 Reporta a: Director(a) de Administración  
 Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Planificar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones orientadas a sensibilizar y educar al personal en el cuidado de los recursos medioambientales e institucionales de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Trabajo y el Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA).

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Diseñar, implementar, dar seguimiento y promover las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones medioambientales en la institución.
- b. Coordinar con otras entidades gubernamentales y/o privadas actividades que promuevan la gestión ambiental al interior de la institución.
- c. Gestionar y supervisar la participación del personal en los eventos de formación en materia medioambiental en la institución con organismos privados y/o gubernamentales.
- d. Representar a la Defensoría del Consumidor en las reuniones de trabajo del Sistema Nacional de Gestión de Medio Ambiente – SINAMA y ante los Organismos Estatales y/o Privados de Medio Ambiente.
- e. Elaborar informes sobre avances y logros en materia de su competencia.
- f. Elaborar y actualizar procedimientos, diagnósticos y/o políticas relacionados con la gestión ambiental institucional.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano y de recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 176 de 285

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en las áreas de ciencias sociales, económicas o ingenierías
- b. Deseable Maestría con especialidad en Administración de Empresas o Medio Ambiente.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Gestión y legislación ambiental.
- b. Eficiencia energética.
- c. Deseable conocimientos de metodologías de enseñanza.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en puestos similares.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



## 19.5 UNIDAD DE TALENTO HUMANO

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE TALENTO HUMANO**

COPIA NO CONTROLADA

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Talento Humano  
Reporta a: Director(a) de Administración  
Supervisa a: Técnico(a) de Talento Humano

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar los procesos relacionados con la gestión del talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa vigente.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Ejecutar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- b. Dirigir proceso de inducción institucional.
- c. Coordinar y supervisar el proceso de formación y capacitación del personal, según lo definido en el plan de capacitación institucional.
- d. Supervisar y controlar los movimientos internos de personal.
- e. Controlar la actualización de expedientes de personal y del Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH).
- f. Asegurar que los expedientes del personal contienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades experiencia, así como otra documentación relevante a su desempeño dentro de la institución.
- g. Orientar y ejecutar el proceso de evaluación de clima organizacional.
- h. Coordinar el diseño del programa de mejora de clima organizacional y supervisar su ejecución.
- i. Coordinar la ejecución del proceso de evaluación del desempeño del personal de la Institución.
- j. Supervisar y controlar que las prestaciones de la institución se otorguen según Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa aplicable.
- k. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, respecto a los procesos de selección, capacitación y evaluación de desempeño.
- l. Supervisar que el proceso de elaboración de planillas de salarios, prestaciones, ISSS, AFP, INPEP e IPSFA se realice según normativa legal vigente aplicable.
- m. Elaborar el presupuesto de remuneraciones de la institución, tomando en consideración lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- n. Verificar la ejecución del proceso relacionado al trámite de incapacidades y cobro de subsidio de incapacidad es al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- o. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la unidad.
- p. Elaborar y/o actualizar los documentos normativos de la unidad.
- q. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- r. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

- s. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- t. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- u. Supervisar la gestión estudiantil en servicio social de instituciones de educación superior, como apoyo a las unidades organizativas de la institución.
- v. Vigilar el proceso administrativo para el cumplimiento de misiones oficiales fuera del territorio nacional.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS.**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en área de ciencias económicas, sociales, humanísticas o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Leyes laborales (código de trabajo, Ley ISSS, Ley del sistema de administración de fondos de pensiones, etc.).
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia.

**4.4 Habilidades:**

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo en ocasiones tiene que desplazarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.



**COPIA NO CONTROLADA**

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: PPUH070

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar y apoyar los procesos relacionados con la gestión del talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa vigente.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar en la logística necesaria para el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- b. Elaborar el plan de capacitación institucional.
- c. Ejecutar el proceso de formación y capacitación del personal, según lo definido en el plan de capacitación.
- d. Evaluar la eficacia de los procesos de formación ejecutados, según procedimiento vigente.
- e. Llevar un control de los movimientos internos de personal.
- w. Actualizar y foliar expedientes de personal; asimismo verificar que estos los registros apropiados de la educación, formación, habilidades, experiencia, así como otra documentación relevante a su desempeño dentro de la institución.
- x. Actualizar expedientes de permisos de personal.
- f. Actualizar el Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH).
- g. Apoyar en el desarrollo el proceso de evaluación de clima organizacional según plan operativo anual.
- h. Apoyar en el diseño del programa de mejora clima organizacional y ejecutarlo, según lineamientos de la jefatura inmediata.
- i. Apoyar en el proceso de evaluación del desempeño del personal de la institución, según lineamiento de la jefatura inmediata.
- j. Desarrollar el proceso de elaboración de planillas para pago salarios, prestaciones, ISSS, AFP, INPEP e IPSFA, atendiendo a la normativa legal.
- k. Ejecutar el proceso relacionado al trámite de incapacidades y cobro de subsidio de incapacidades al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- l. Elaborar contratos de personal, según lineamiento de la jefatura inmediata.
- m. Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos de la Unidad de Talento Humano, de acuerdo a requerimientos institucionales.
- n. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en la Unidad.
- o. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- p. Gestionar estudiantes en servicio social de instituciones de educación superior, como apoyo a las unidades organizativas de la institución.
- q. Realizar el proceso administrativo para el cumplimiento de misiones oficiales fuera del territorio nacional.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

**COPIA NO CONTROLADA**

- a. Hacer buen uso y documentar los recursos de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Egresado(a) universitario(a) en el área de ciencias económicas, humanidades o ingeniería.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Leyes laborales (código de trabajo, Ley ISSS, Ley del sistema de administración de fondos de pensiones, etc.).
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4.3. Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en puestos similares.

#### 4.4. Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Creatividad.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo en ocasiones tiene que desplazarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**19.6 GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**CÓDIGO: PPUTH071**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
 Reporta a: Director(a) de Administración  
 Supervisa a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos  
 Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Administrar los sistemas de información y tecnología de la Defensoría del Consumidor, de acuerdo a necesidades, planes operativos y presupuesto institucional y de apoyo al Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Establecer lineamientos de uso de software y hardware.
- b. Controlar proceso de reparación de hardware en base a requerimientos presentados a la Gerencia.
- c. Supervisar y controlar la gestión de soporte técnico.
- d. Verificar el estado del servicio de internet de la institución.
- e. Asegurar el funcionamiento óptimo del servicio de correo electrónico de la institución.
- f. Validar creación y bajas de perfiles de usuarios de acceso a red y correo institucional.
- g. Normar el acceso a los recursos informáticos y de tecnología.
- h. Supervisar y controlar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas, bases de datos y sistemas de información.
- i. Definir y Supervisar las condiciones óptimas para el funcionamiento de los sistemas desarrollados.
- j. Supervisar el funcionamiento de la plataforma del sitio web institucional.
- k. Elaborar la planificación del mantenimiento preventivo al recurso informático de la institución.
- l. Monitorear la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del recurso informático de la institución.
- m. Supervisar y controlar el cumplimiento del procedimiento de respaldos de bases de datos de la institución.
- n. Gestionar las renovaciones de las licencias de uso (de aplicaciones y servicios informáticos) adquiridas por la institución.
- o. Supervisar la implementación de controles de seguridad relacionados con el desarrollo de sistemas informáticos e infraestructura tecnológica.
- p. Evaluar, validar y optimizar el uso y adquisiciones de equipos y su implementación.
- q. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- r. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- s. Velar por el cumplimiento de las políticas y los planes operativos de la Gerencia de Sistemas de Información.
- t. Supervisar el cumplimiento de las normativas emitidas por la Gerencia de Sistemas de Información.

COPIA NO CONTROLADA

- u. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- v. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- w. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- y. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- h. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias de la computación o ingeniería en sistemas de información.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Modelo de Gestión de Servicios para tecnologías de información basado en ITIL.
- b. Normas generales para la auditoría de sistemas.
- c. Base de datos para inteligencia de negocios (Business Intelligence)
- d. Base de datos SQL Server.
- e. Infraestructura de redes.
- f. Herramientas de programación (Visual Studio Java).
- g. Seguridad de la información.

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia en puestos similares.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 183 de 285		

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
**CÓDIGO: PPUTH072**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
 Reporta a: Gerente(a) de Sistemas Informáticos  
 Supervisa a: Técnico(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información para automatizar los procesos relacionados a la labor de la Defensoría del Consumidor y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, según requerimientos recibidos y al Plan Operativo Anual.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Dirigir el desarrollo de actividades que fortalezcan la operatividad de los sistemas informáticos de la Defensoría del Consumidor.
- b. Dar cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Anual relacionadas con el área de desarrollo de la Gerencia de Sistemas Informáticos.
- c. Coordinar y administrar al personal de desarrollo de la Gerencia para el desarrollo de sistemas informáticos que apoyen la labor de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- d. Asegurar que los requerimientos de los(as) usuarios(as) de los sistemas desarrollados sean atendidos, de manera satisfactoria para los(as) usuarios(as).
- e. Realizar los respaldos y resguardo de la información de los aplicativos desarrollados, bases de datos y código fuente.
- f. Asegurar la implementación de controles de seguridad relacionados con el desarrollo de sistemas informáticos.
- g. Garantizar el funcionamiento de los sistemas informáticos desarrollados y la información almacenada en estos.
- h. Llevar los registros de requerimiento de desarrollo y cambios de sistemas de información.
- i. Realizar análisis, diseño, programación y puesta en marcha del software que sirvan de soporte a las diferentes direcciones, gerencias y jefaturas de la Defensoría del Consumidor.
- j. Proponer nuevas tecnologías y procesos que optimicen la labor dentro de la Gerencia y/o la Defensoría del Consumidor.
- k. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la unidad.
- l. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- m. Dar cumplimiento a las normativas de la Gerencia de Sistemas de Información.

**COPIA NO CONTROLADA**





COPIA NO CONTROLADA

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere poseer título universitario de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.

COPIA NO CONTROLADA

4.2 Conocimientos:

- a. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- b. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- c. Administración y desarrollo en Microsoft SQL Server versión 2005 o superior.
- d. Reporting services e ireports.
- e. Herramientas de programación Visual Studio.Net y Java.
- f. Seguridad de la información (Deseable).
- g. Administración de proyectos (Deseable).
- h. Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas (Deseable).
- i. Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
- j. Modelo de Gestión de Servicios para tecnologías de información basado en ITIL.
- k. Desarrollo en Java para dispositivos móviles (Deseable).

COPIA NO CONTROLADA

4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en desarrollo de sistemas.

COPIA NO CONTROLADA

4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Servicio al cliente.
- d. Manejo de conflictos.
- e. Comunicación efectiva.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
LADA	CODIGO: MOFUTH001	VERSION: 03	PAGINA: 185 de 285	

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE DESARROLLO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS**      **CÓDIGO: PPUTH073**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
 Reporta a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos  
 Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que apoyen las funciones de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Operativo Anual.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

En función de los distintos roles que deben desarrollarse dentro de la Gerencia de Sistemas Informáticos y con el fin de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan Operativo Anual y requerimientos Institucionales, el número de empleados para esta posición podría variar y distribuirse las funciones ejecutando uno de ellos, algunas o todas las descritas a continuación:

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS AL PUESTO:**

**Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador(a) de Sistemas)**

- a. Mantener las condiciones óptimas para el funcionamiento de los sistemas desarrollados.
- b. Administración de las bases de datos de sistemas desarrollados.
- c. Generar respaldos de la información de los aplicativos desarrollados, bases de datos y código fuente.
- d. Configuración de servidores físicos y virtuales para implementación de Sistemas Institucionales.

COPIA NO CONTROLADA

**Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrado(a) Web)**

- a. Administrar el funcionamiento de la plataforma del sitio web institucional.
- b. Apoyar a las unidades involucradas en la actualización de información del sitio web Institucional e intranet.
- c. Diseñar interfaz web para aplicaciones institucionales.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Analista Programador)**

- a. Elaborar la documentación que apoyen los sistemas desarrollados.
- b. Desarrollar y mantener los sistemas de información a utilizar en la Institución y para el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES A LOS PUESTOS DE TRABAJO**

- a. Realizar análisis, diseño, programación y puesta en marcha del software de soporte a las diferentes direcciones y gerencias de la Defensoría del Consumidor.
- b. Atender los requerimientos de los(as) usuarios(as) de los sistemas desarrollados.
- c. Capacitar a usuarios(as) en los sistemas desarrollados.
- d. Innovar y realizar aportes tecnológicos de mejora en el que hacer de los(as) usuarios(as).
- e. Dar seguimiento al cumplimiento de las normativas de la Gerencia de Sistemas de Información.
- f. Implementar controles de seguridad relacionados con el desarrollo de sistemas informáticos.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

- g. Apoyar la ejecución de los planes operativos anuales de la gerencia.
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- i. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- j. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- k. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- l. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- m. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

COPIA NO CONTROLADA

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.

COPIA NO CONTROLADA

##### 4.2 Conocimiento:

En función de los distintos roles que deben desarrollarse dentro de la Gerencia de Sistemas Informáticos y con el fin de dar cumplimiento a lo requerido en el Plan Operativo Anual y a los requerimientos Institucionales, la formación de los(as) empleados(as) para esta posición podría variar y distribuirse en uno, algunas o todas las descritas a continuación:

##### 4.2.1 Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador(a) de Sistemas)

- a. Administración y desarrollo en SQL Server.
- b. Normas generales para la auditoría de sistemas. (Deseable)
- c. Reporting services e ireports.

COPIA NO CONTROLADA

##### 4.2.2 Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Administrador(a) Web)

- a. Diseño web con herramientas de última generación.
- b. Experiencia sobre CMS y Word Press.
- c. Conocimiento de Java (Deseable).

##### 4.2.3 Técnico(a) de Desarrollo de sistemas Informáticos (Analista Programador)

- a. La formación de esta posición se ha detallado en la formación común.

##### 4.2.4 Conocimiento común a las posiciones

- a. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- b. Experiencia en Herramientas de programación VS.Net, PHP y Java.
- c. Metodología para el desarrollo de software basado en UML (Deseable).
- d. Experiencia Programación de Base de Datos Microsoft SQL Server.
- e. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL  
PRESIDENCIA

COPIA NO CONTROLADA

Defensoría  
del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSION: 03

PÁGINA: 187 de 285



#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Creatividad.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

**CÓDIGO: PPUH074**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos

Reporta a: Gerente(a) de Sistemas Informáticos

Supervisa a: Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Asegurar el funcionamiento óptimo de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones a través de la coordinación oportuna del soporte técnico, garantizando servicios informáticos seguros y eficientes a los(as) usuarios(as) de la Defensoría del Consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Coordinar la ejecución de los planes y proyectos de la Gerencia de Sistemas de Información que se refieren al área de infraestructura tecnológica.
- b. Asegurar el cumplimiento de las normativas de la Gerencia de Sistemas de Informáticos que se refieren al área de infraestructura tecnológica.
- c. Dar cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Anual relacionadas con el área de infraestructura tecnológica de la Gerencia de Sistemas Informáticos.
- d. Garantizar que los requerimientos de soporte de la infraestructura tecnológica de los(as) usuarios(as) sean atendidos, de manera satisfactoria para los(as) usuarios(as).
- e. Administrar de manera eficiente los recursos tecnológicos (hardware, software y comunicaciones) de la Defensoría del Consumidor.
- f. Verificar la realización del respaldo y resguardo de la información de los(as) usuarios(as) y la información almacenada en los servidores.
- g. Asegurar la implementación de controles de seguridad relacionados con la infraestructura tecnológica.
- h. Realizar la actualización del inventario, de equipos y licencias de software de la Defensoría del Consumidor.
- i. Dar seguimiento a la ejecución de los servicios que se contratan y que apoyan la infraestructura tecnológica.
- j. Controlar el equipo asignado temporalmente y/o préstamos.
- k. Proponer nuevas tecnologías y procesos que optimicen la labor dentro de la Gerencia y/o la Defensoría del Consumidor.
- l. Monitorear que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- m. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere persona con estudios técnicos finalizados en el área de ciencias de la computación o estudiante de tercer año en Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Administración de Infraestructura de Redes.
- b. Mantenimiento de hardware y software.
- c. Conocimiento en el área de comunicaciones y seguridad.
- d. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- e. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- f. Seguridad de redes.
- g. Telefonía IP (Deseable).
- h. Manejo de Active Directory.

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia en administración de infraestructura tecnológica.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Servicio al cliente.
- d. Manejo de conflictos.
- e. Comunicación efectiva.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**CÓDIGO: PPUH075**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos  
 Reporta a: Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica  
 Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Mantener en funcionamiento óptimo y de forma eficaz el hardware, software de oficina y los servicios técnicos de comunicación de la Defensoría del Consumidor por medio de la realización de mantenimientos preventivos y correctivos.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Dar mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático de la Defensoría y a la infraestructura de red.
- b. Realizar instalaciones de hardware y software, así como la ejecución de actualizaciones de software.
- c. Brindar asistencia técnica a los(as) usuarios(as) en el uso de hardware y software.
- d. Encargado de realizar el respaldo de información de los(as) usuarios(as) en la Institución e información almacenada en los servidores.
- e. Dar apoyo técnico en sistemas externos de uso en el área de administración (SAFI, SIRH, etc.).
- f. Implementación de medidas de seguridad para resguardar la información de la Institución.
- g. Dar cumplimiento de las normativas de la Gerencia de Sistemas de Informáticos que se refieren al área de infraestructura tecnológica.
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- i. Asistir en el control de inventario de hardware, software y préstamos de equipo.
- j. Apoyar la ejecución de los planes operativos anuales de la gerencia.
- k. Brindar soporte técnico a la planta telefónica de Centro de Llamadas.
- l. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere que haya aprobado hasta segundo año en estudios universitarios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos o estudios técnicos.

COPIA NO CONTROLADA



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSION: 03	PÁGINA: 191 de 285	

**4.2 Conocimiento:**

- a. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows (Deseable).
- b. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).
- c. Deseable conocimiento en aplicaciones de Ofimática (Microsoft y Open Source).
- d. Sistemas de antivirus (Deseable).
- e. Mantenimiento y reparación de hardware y software.
- f. Administración y Seguridad de redes (Deseable).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación efectiva.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**19.7 UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI)**

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL**  
**CÓDIGO: PPUH076**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional  
 Reporta a: Director(a) de Administración  
 Supervisa a: Técnico(a) UACI

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Administrar el proceso de adquisiciones y contrataciones de la Institución, según Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento.

**3. RESPONSABILIDADES.**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional (UFI), la programación anual de compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, y darle seguimiento a la ejecución de dicha programación.
- b. Garantizar que la programación anual sea compatible con la política anual de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto y la programación de la ejecución presupuestaria del ejercicio fiscal en vigencia y sus modificaciones.
- c. Cumplir las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC), y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la ley.
- d. Supervisar que los procesos de adquisiciones y contrataciones se ejecuten de acuerdo a lo establecido en la Ley y su reglamento, desde el requerimiento de la unidad solicitante hasta la liquidación de la obra, bien o servicio.
- e. Elaborar los contratos de bienes, obras y/o servicios resultados de los procesos de compra.
- f. Constituir el enlace entre la UNAC y las dependencias de la institución, en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información y otros aspectos que se deriven de la gestión de adquisiciones y contrataciones.
- g. Verificar la asignación presupuestaria, previo a la iniciación de todo proceso adquisitivo.
- h. Realizar la recepción y apertura de ofertas en los procesos de licitaciones públicas y levantar el acta respectiva.
- i. Solicitar la asesoría de peritos o técnicos idóneos, cuando así lo requiera la naturaleza de la adquisición y contratación.
- j. Permitir el acceso al expediente de contratación a las personas involucradas en el proceso de licitación pública, después de notificado el resultado y a los(as) administradores(as) de contrato.
- k. Supervisar que la información requerida en el sistema de compras públicas (COMPRASAL) sea actualizada;
- l. Verificar que el banco de datos institucional de ofertantes y contratistas se encuentre actualizado de acuerdo al tamaño de empresa y por sector económico, con el objeto de facilitar la participación de estas en las políticas de compras.



- m. Exigir, recibir y devolver las garantías requeridas en los procesos de compras (cuando aplique), así como gestionar el incremento de las mismas, en la proporción en que el valor y el plazo del contrato aumenten.
- n. Gestionar los reclamos que informan los(as) administrado(es) de contrato en lo relacionado a incumplimientos por parte de los contratistas de bienes, obras o servicios; cuando los(as) administradores(as) de contrato hayan agotado todas las posibles vías de solución.
- o. Precalificar a los potenciales oferentes nacionales o extranjeros, así como revisar y actualizar la precalificación al menos una vez al año, cuando aplique.
- p. Informar por escrito y trimestralmente al titular de la institución de las contrataciones que se realicen.
- q. Apoyar a la comisión de evaluación de ofertas, o a la comisión de alto nivel la asistencia que precise para el cumplimiento de sus funciones.
- r. Calificar a los oferentes nacionales o extranjeros, cuando aplique.
- s. Proporcionar a la UNAC oportunamente toda la información requerida por ésta.
- t. Cumplir y hacer cumplir todas las demás responsabilidades que se establezcan en la LACAP y su reglamento.
- u. Establecer los criterios respecto al tipo y el grado de control que se aplicará a los(as) proveedores(as) y al producto adquirido, el cual dependerá del impacto que genere al producto final.
- v. Evaluar y seleccionar los proveedores de acuerdo a lo establecido en las normas y procedimientos del sistema de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- w. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- x. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- y. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- z. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- aa. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- i. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

COPIA NO CONTROLADA

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área ciencias económicas o jurídicas.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
- b. Leyes Tributarias del país.
- c. Normativa AFI (Deseable)
- d. Administración del sistema COMPRASAL (Deseable).
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis
- e. Servicio al cliente.

##### 4.5 Requisitos particulares del puesto:

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

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

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

		<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 195 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: PPUTH077**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Ejecutar el proceso de compras de acuerdo a la demanda de requerimientos de bienes y/o servicios, que le sean asignados por la jefatura inmediata.
- b. Elaborar órdenes de compra de bienes y servicios según normativa interna.
- c. Mantener actualizada la información requerida en el sistema de compras públicas (COMPRASAL)
- d. Actualizar el banco de datos institucional de ofertantes y contratistas de acuerdo al tamaño de empresa y por sector económico, con el objeto de facilitar la participación de estas en las políticas de compras.
- e. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de los procesos de adquisiciones y contrataciones.
- f. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- g. Adecuar conjuntamente con la unidad solicitante las bases de licitación o de concurso, términos de referencia o especificaciones técnicas, de los bienes, obras y/o servicios a requerir.
- h. Generar reportes periódicos de órdenes de compra.
- i. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios técnicos en áreas de ciencias económicas o estudios universitarios de tercer año en ciencias jurídicas, ciencias económicas o ingeniería.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**4.2 Conocimiento:**

- a. Conocimientos de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
- b. Leyes Tributarias.
- c. Normativa AFI (Deseable).
- d. Administración del sistema COMPRASAL (Deseable).
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Trabajo bajo presión.
- d. Comunicación efectiva.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

**19.8 UNIDAD DE LOGÍSTICA**

**NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LOGÍSTICA** CÓDIGO: PPUTH078

COPIA NO CONTROLADA

**1. GENERALES DEL PUESTO**

- Unidad Organizativa: Unidad de Logística
- Reporta a: Director(a) de Administración
- Supervisa a:
  - Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Activo Fijo)
  - Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Almacén)
  - Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Transporte)
  - Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Mantenimiento)
  - Auxiliar de Logística (Encargado(a) de combustible y procesos de compra)
  - Auxiliar de Logística
  - Anfitrión(a) de la Unidad de Logística
  - Motorista
  - Almoxarabero

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Responsable de administrar las labores relacionadas con necesidades de logística de la Institución: servicios básicos, salvaguarda de activos, suministros de materiales e insumos de oficina, mantenimiento de infraestructura, vigilancia, vehículos y combustible.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Gestionar procesos de compras relativos al funcionamiento institucional.
- b. Supervisar el proceso de mantenimiento de infraestructura en las oficinas centrales y descentralizadas de la institución.
- c. Velar por el buen uso y mantenimiento de mobiliario, instalaciones y demás infraestructura de la Defensoría.
- d. Coordinar la administración del activo fijo institucional.
- e. Dar seguimiento al mantenimiento de vehículos institucionales.
- f. Supervisar el uso, distribución y liquidación de vales de combustible.
- g. Velar por la seguridad de las oficinas de la Defensoría y supervisar el desempeño del personal de seguridad.
- h. Gestionar el suministro de bienes y servicios para el mantenimiento de las oficinas centrales y oficinas regionales.
- i. Suministros de materiales e insumos de oficina
- j. Coordinar la administración del almacén institucional.
- k. Atender los requerimientos de auditorías públicas y privadas
- l. Coordinar y dar seguimiento a los requerimientos de la demás unidades organizativas relacionadas con: mantenimiento de infraestructura, mobiliario y equipo, transporte, suministro de almacén y otros.
- m. Supervisar los procesos de compras relacionados a la Unidad Organizativa
- n. Administrar los seguros de bienes de la institución

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

- o. Verificar y aprobar los informes de la Unidad de Logística.
- p. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- q. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- r. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- s. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- t. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- u. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- j. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias económicas, ingeniería o arquitectura.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Normativa legal del sector gubernamental.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia en áreas relacionadas.

**4.4 Habilidades:**

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo en ocasiones deberá trasladarse al interior del país para supervisar los aspectos logísticos de otras sedes de la Defensoría.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ENCARGADO(A) ACTIVO FIJO)**

**CÓDIGO: PPUTH079**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA  
**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Administrar el activo fijo institucional, de acuerdo a la normativa establecida, lo cual incluye la recepción y custodia de los bienes, así como el registro y control para su asignación y traslado.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Registrar, controlar y custodiar los bienes adquiridos o donados que ingresen como activo fijo de la institución, de acuerdo a normativa y procedimiento establecido.
- b. Elaborar la documentación necesaria para la recepción de activos fijos adquiridos a través de los procesos de compra.
- c. Actualizar y conciliar el activo fijo institucional con la Unidad Financiera Institucional.
- d. Atender los requerimientos de asignación, traslado y/o devolución de activo fijo de las unidades organizativas de la Defensoría y documentar los movimientos realizados de acuerdo a lo definido en el procedimiento.
- e. Realizar levantamiento de inventario de activo fijo institucional, según lo definido el procedimiento vigente.
- f. Gestionar el proceso de descargo de bienes de activo fijo institucional.
- g. Elaborar informe de actividades relacionadas con su trabajo.
- h. Gestionar la incorporación de nuevas adquisiciones de activo fijo en el seguro de bienes de la institución.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios universitarios a nivel de tercer año en ciencias económicas o estudios técnicos en ciencias económicas o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Normativa técnica legal del sector gubernamental (Decreto).
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimientos básicos de contabilidad.

COPIA NO CONTROLADA



**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia en áreas relacionadas.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Trabajo bajo presión.
- d. Comunicación efectiva.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo eventualmente deberá trasladarse al interior del país para supervisar activos asignados a oficinas descentralizadas.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ENCARGADO(A) DE ALMACÉN) CÓDIGO: PPUTH080**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Logística

Reporta a: Jefe(a) de Logística

Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar la recepción, registro y distribución de materiales y suministros de oficinas necesarios para el funcionamiento institucional.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Recibir y registrar los materiales y suministros de oficina adquiridos o donados que ingresen al almacén de acuerdo a normativa y procedimiento establecido.
- Elaborar la documentación necesaria para la recepción de materiales y suministros adquiridos a través de los procesos de compra.
- Atender los requerimientos de materiales y suministros de oficina de las diferentes unidades organizativas.
- Actualizar y conciliar el inventario de almacén con la Unidad Financiera Institucional.
- Realizar levantamiento de inventario de almacén, según lo definido el procedimiento vigente.
- Gestionar el proceso de descargo de materiales e insumos vencidos u obsoletos del almacén.
- Elabora informe de actividades relacionadas con su trabajo.
- Controlar los inventarios mínimos de materiales y suministros de oficina para gestionar oportunamente el proceso de compra necesario.

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- El puesto requiere estudios de bachillerato técnico en contabilidad.

#### 4.2 Conocimiento:

- Contabilidad básica.
- Manejo de inventarios.
- Normativa técnica legal del sector gubernamental (Deseable).
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en áreas similares.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a una poca probabilidad de accidentes leves.

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		 <b>Gobierno de El Salvador</b>
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ENCARGADO(A) DE TRANSPORTE) CÓDIGO: PPUTH081**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Coordinar las actividades del transporte institucional y el oportuno mantenimiento de la flota de vehículos de la institución.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Coordinar, programar y asignar el transporte institucional de acuerdo a requerimientos de las diferentes unidades organizativas.
- b. Elaborar y mantener actualizada la programación del transporte para misiones oficiales o visitas de campo, nacionales y fuera del territorio nacional.
- c. Gestionar y verificar el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos institucionales.
- d. Revisar periódicamente el estado (aseo) de vehículos y elaborar informe para jefe(a) inmediato(a) institucionales
- e. Monitoreo de los vehículos por medio del sistema de GPS
- f. Gestionar los reclamos originados por siniestros con la aseguradora, derivados de accidentes de vehículos institucionales.
- g. Revisión y control de horas extras y viáticos presentados por los motoristas de la Oficina Central.
- h. Elaborar informes de actividades relacionadas con su trabajo.
- i. Actualizar diariamente las misiones finalizadas en el módulo de transporte institucional.

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios técnicos en mecánica automotriz o estudios de tercer año de estudios universitarios de ingeniería o ciencias económicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word y Excel).
- b. Conocimiento de nomenclatura de las principales calles de la zona metropolitana.
- c. Conocimientos generales de mecánica automotriz.
- d. Ley general de Tránsito.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





4.3 Experiencia:

**COPIA NO CONTROLADA**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en tareas similares.

4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.

**COPIA NO CONTROLADA**

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo eventualmente deberá trasladarse fuera de la oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ENCARGADO(A) DE MANTENIMIENTO) CÓDIGO: PPUH082**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Supervisar y ejecutar actividades de mantenimiento de infraestructura y servicios contratados.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Ejecutar mantenimientos de infraestructura de la institución, de acuerdo a requerimiento de la jefatura inmediata.
- b. Supervisar, registrar y reportar las actividades de mantenimiento de servicios contratados en las oficinas centrales de la institución.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios de noveno grado.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Sobre instalaciones eléctricas (Deseable)
- b. Mantenimiento de aires acondicionados (Deseable)
- c. Licencia para conducir para vehículos de tipo liviano

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en mantenimiento de infraestructura.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Trabajo bajo presión.
- d. Comunicación efectiva.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabaja bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.
- c. El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos pesados.

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ENCARGADO(A) DE COMBUSTIBLE Y PROCESOS DE COMPRA)** **CÓDIGO: PPUH083**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar, controlar y registrar las actividades relacionadas con la entrega de vales de combustible institucional y procesos de compra de la unidad.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Resguardar, entregar y liquidar vales de combustible.
- Realizar controles e informes de consumo de combustible de actividades realizadas.
- Elaborar requisiciones de bienes y servicios administrados por la Unidad de Logística y establecer la coordinación con los proveedores.
- Archivar registros de procesos de compras de la unidad.
- Elaborar actas de recepción mensual, de todos procesos de compra administrados por la Unidad de Logística.
- Actualizar mensualmente control de saldos de contratos y órdenes de compra administrados por la unidad logística.
- Entregar oportunamente a la UACI copias legibles de Actas de recepción y facturas de los procesos de compra.

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Sumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- El puesto requiere que estudios universitarios de tercer año en ciencias económicas o ingeniería.

#### 4.2 Conocimiento:

- Contabilidad básica.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Trabajo bajo presión.
- d. Comunicación efectiva.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA**

**CÓDIGO: PPUH084**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Apoyar en la ejecución de procesos administrativos según necesidades de la unidad.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Apoyar en la ejecución de pre-cotizaciones de los procesos de compra requeridos por la unidad de logística.
- b. Apoyo en la elaboración de requisiciones de bienes y servicios administrados por la unidad y la coordinación con los proveedores.
- c. Archivar registros de procesos de compras de la unidad.
- d. Apoyo en la revisión de facturas y elaboración de actas de recepción de todos los procesos de compra administrados por la unidad.
- e. Actualizar mensualmente control de saldos de contratos y órdenes de compra.
- f. Apoyar en la entrega oportunamente a la UACI de la documentación de respaldo de todos los procesos de compra administrados por la unidad de logística.
- g. Apoyar en la ejecución de actividades en el área de activo fijo de acuerdo a requerimientos.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere como mínimo estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.
- b. Deseable segundo año de estudios universitarios en ciencias económicas o sociales.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- b. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora, entre otros).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.





Defensoría  
del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CODIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 209 de 285



GOBIERNO  
DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

COPIA NO CONTROLADA

4.4 Habilidades:

- a. Comunicación Efectiva.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Iniciativa.
- d. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo eventualmente deberá trasladarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Defensoría  
del Consumidor

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 210 de 285



GOBIERNO  
DE EL SALVADOR

NOMBRE DEL PUESTO: ANFITRIÓN(A) DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA

CÓDIGO: PPUTH085

### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Recibir y orientar a los(as) consumidores(as), proveedores o personas que visitan las oficinas centrales de la Defensoría del Consumidor con prontitud y amabilidad.

COPIA NO CONTROLADA

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Atender y orientar a los(as) consumidores(as), proveedores y visitantes de la Defensoría sobre el trámite que desean realizar.
- Brindar información general sobre los requisitos para interponer denuncias.
- Atender llamadas telefónicas brindando la orientación requerida y transferirlas a la unidad organizativa correspondiente.
- Gestionar la distribución de la correspondencia y/o documentos internos que son enviados a las diferentes instituciones públicas o privadas, coordinando con la persona encargada de realizar la entrega.
- Gestionar la entrega de correspondencia externa recibida a las diferentes unidades organizativas.
- Llevar control de la recepción y distribución de la correspondencia recibida y entregada.
- Elaborar un registro del personal que visita la institución.
- Mantener control y resguardo de los documentos bajo su custodia, hasta su entrega.
- Elaborar informes extraordinarios a partir de requerimientos.
- Colaborar con la Gerencia de Atención Descentralizada en tareas que le sean asignadas previa coordinación con su jefe(a) inmediato(a).

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

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

#### 4.2 Conocimiento:

- Sobre atención al cliente (Deseable).
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- Manejo de equipo de oficina (computadora, escáner, fotocopidora, impresora y otros).





COPIA NO CONTROLADA

4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Trabajo bajo presión.
- d. Comunicación efectiva.

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA**

**CÓDIGO: PPUH086**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Trasladar al personal, documentación y/o bienes de la institución en los vehículos institucionales de acuerdo a la misión oficial asignada, tomando en cuenta la normativa vial establecida.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Desarrollar las misiones oficiales de transporte asignadas diariamente, respetando las rutas y horarios establecidos.
- b. Tratar con cortesía a los pasajeros.
- c. Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
- d. Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado.
- e. Elaborar y presentar bitácora de servicios de transporte proporcionado, kilometraje y consumo de combustible.
- f. Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.
- g. Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.
- h. Realizar cambio de llanta si fuere necesario.
- i. Apoyar en el montaje y desmontaje de Defensorías Móviles y otras actividades de las diferentes unidades organizativas de la Dd.
- j. Utilizar adecuadamente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones (vehículo y combustible).
- k. Cargar y descargar materiales, utensilios y mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades misionales.
- l. Entrega de correspondencia externa.
- m. Apoyo para la entrega de notificaciones.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



Defensoría  
del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CODIGO: MOFUTH001

VERSION: 03

PÁGINA: 213 de 285



GOBIERNO  
DE EL SALVADOR

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios de noveno grado.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Ley General de Tránsito.
- b. Nomenclatura de San Salvador y demás departamentos del país
- c. Licencia de conducir liviana y estar debidamente autorizado para ello.
- d. Conocimiento de mantenimiento básico de vehículos.

COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral desempeñándose como motorista y/o en conducir vehículos.

COPIA NO CONTROLADA

**4.4 Habilidades:**

- a. Servicio al cliente.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Autocontrol.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajo realizado en campo bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. El trabajo requiere actividad física con objetos pesados.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ORDENANZA

CÓDIGO: PPUTH087

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar actividades de limpieza general en las áreas asignadas para mantenerlas en óptimas condiciones, así como de apoyo logístico.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar actividades de limpieza en pasillos, oficinas, servicios sanitarios y otras áreas de la institución que le sean asignadas.
b. Trasladar correspondencia interna y externa.
c. Dar atención a visitantes y personal de la institución.
d. Brindar atención a reuniones de las diferentes unidades organizativas, según requerimiento.
e. Utilizar adecuadamente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal.

- a. El puesto requiere al menos estudios de sexto grado.

4.2 Conocimiento.

- a. Deseable experiencia en atención al cliente.

4.3 Experiencia.

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.

4.4 Habilidades.

- a. Servicio al cliente.
b. Relaciones interpersonales.
c. Manejo adecuado el tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, sin embargo en ocasiones tiene que desplazarse fuera de la oficina a atender eventos institucionales.
b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.
c. Se requiere actividad física con objetos pesados.

COPIA NO CONTROLADA





Defensoría  
del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO



GOBIERNO  
DE EL SALVADOR

CÓDIGO: MOPUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 215 de 285

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**UNIDAD ORGANIZATIVA:**  
**DIRECCIÓN DEL CENTRO DE**  
**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

COPIA NO CONTROLADA

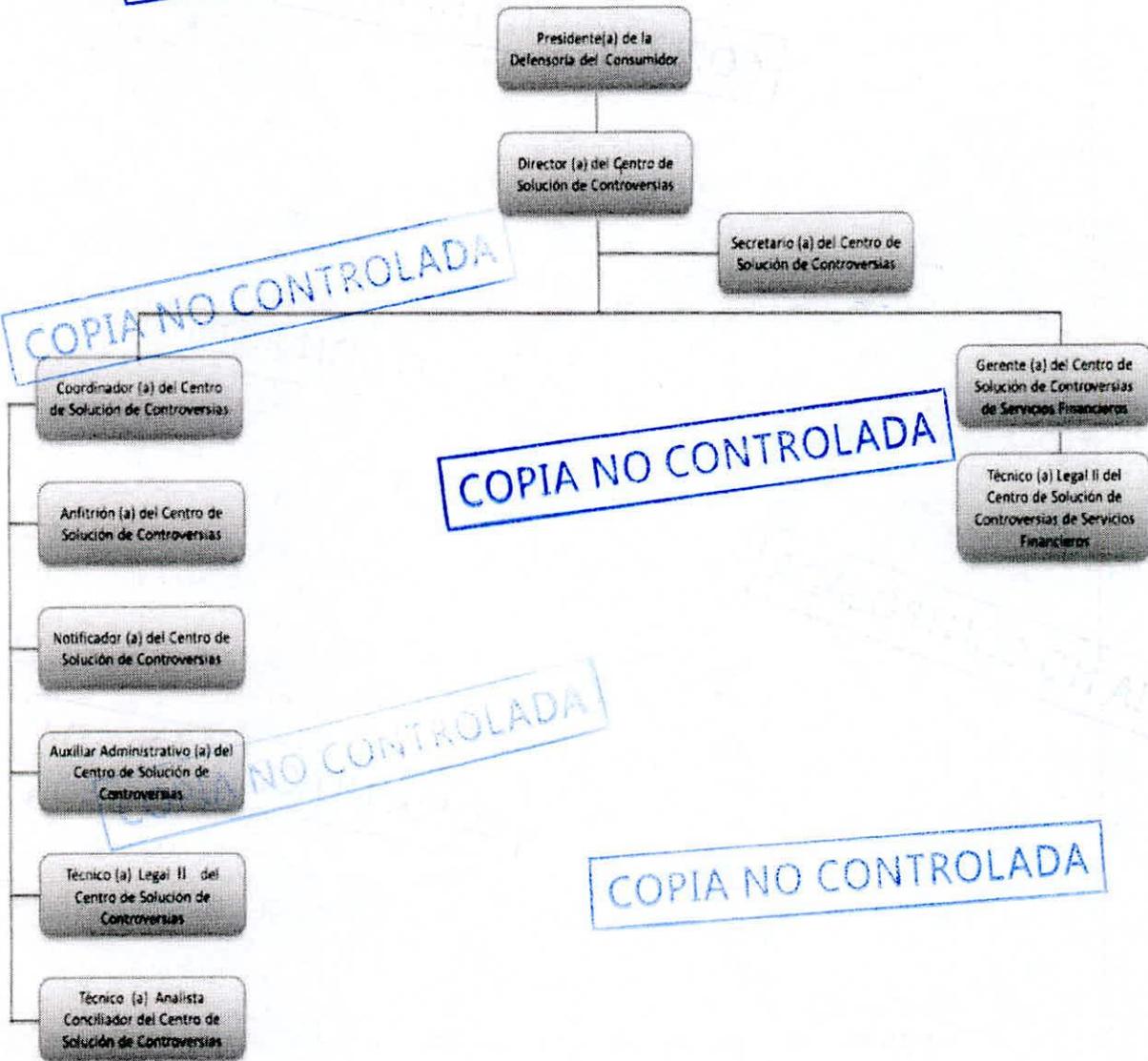
COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

Organigrama del Centro de Solución de Controversias.



**COPIA NO CONTROLADA**



**20. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS****20.1 DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.****NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS** **CÓDIGO: PPUTH088****1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Dirigir y controlar el proceso de solución de controversias de consumo, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los consumidores.

**3. RESPONSABILIDADES.****3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias para la recepción de denuncias.
- b. Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.
- c. Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- d. Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- e. Vigilar los procesos de certificación de expedientes.
- f. Verificar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- g. Tramitar la remisión de casos a el Tribunal Sancionador.
- h. Asegurar que los requisitos de las personas usuarias se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.
- i. Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con las personas usuarias: información sobre el servicio, consultas y retroalimentación de las personas usuarias.
- j. Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de las personas usuarias con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Defensoría del Consumidor.
- k. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- l. Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio brindado.
- m. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- n. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- o. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- p. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Dirección conforme a la ley y normativa interna vigente.
- q. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.



COPIA NO CONTROLADA

3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- k. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias jurídicas, económicas o ingeniería.

COPIA NO CONTROLADA

4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, mercantil y procesal (Deseable).
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución y/o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





Defensoría del Consumidor

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 219 de 285



GOBIERNO DE EL SALVADOR

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CÓDIGO: PPUTH089**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección del Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar labores de asistencia secretarial y administrativa, según las necesidades de la jefatura inmediata.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Administrar, clasificar y organizar los archivos administrativos y correspondencia de la Unidad a la que pertenece.
- b. Despacha la correspondencia administrativa interna de la unidad a la que pertenece.
- c. Llevar controles internos de documentación.
- d. Llevar el control de los permisos del personal.
- e. Sacar fotocopias de documentos relacionados con las labores asignadas.
- f. Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos que se le asignen.
- g. Elaborar y tramitar la documentación necesaria a las misiones oficiales del personal de la Unidad Organizativa.
- h. Elaborar requisiciones de transporte.
- i. Elaborar y llevar control de requisiciones y consumo de papelería, suministros y útiles.
- j. Velar que se cumplan los procedimientos internos.
- k. Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- l. Atender y responder llamadas oportunamente.

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere al menos estudios de bachillerato en comercio, administración o secretariado.

COPIA NO CONTROLADA

**4.2 Formación:**

- a. Técnicas de redacción y ortografía.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- c. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en puestos similares.

**4.4 Habilidades:**

- a. Concentración y organización.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Excelente redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CÓDIGO: PPUH090**

COPIA NO CONTROLADA

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección del Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias  
Supervisa a: Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias  
Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias  
Auxiliar Administrativo(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Técnico(a) legal II del Centro de Solución de Controversias.  
Técnico(a) Analista Conciliador del Centro de Solución de Controversias.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias para la recepción de denuncias.
- b. Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.
- c. Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- d. Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- e. Supervisar los procesos de certificación de expedientes.
- f. Verificar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- g. Tramitar la remisión de casos a el Tribunal Sancionador.
- h. Revisión semanal de expedientes en proceso, dando énfasis a los casos más antiguos.
- i. Acompañar y revisar todas las actividades realizadas por el encargado de casos colectivos
- j. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto
- k. Generar informes, seguimientos, para el fortalecimiento de las capacidades individuales del talento humano a su cargo, así como para dar cumplimiento a la normativa interna, cuando fuera necesario.
- l. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otra Dirección o Unidad con la que tenga relación el Centro de Solución de Controversias, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador
- m. Supervisar el desempeño talento humano del Centro de Solución de Controversias, a su cargo.
- n. Apoyar en la identificación de necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- o. Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- p. 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.
- q. Velar que se mantenga una infraestructura adecuada para la atención de denuncias.

COPIA NO CONTROLADA

- r. Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por las personas usuarias, los no establecidos por las personas usuarias pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- s. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- t. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzando los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos de la Dirección.
- u. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Autorizado(a) como abogado(a) de la República.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

#### 4.2 Formación:

- a. Derecho administrativo, Mercantil y Procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia Laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.
- g. Trabajo bajo presión.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá desplazarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: ANFITRIÓN(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**  
**CÓDIGO: PPUH091**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

**COPIA NO CONTROLADA**

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Atender a las personas que visitan la oficina con calidad y calidez.
- Llevar el registro de la correspondencia escrita recibida en la Oficina, asegurando la entrega a la unidad que corresponda.
- Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias.
- Llevar registro y control de visitas del Centro de Solución de Controversias.
- Informar a la Coordinación del Centro de Solución de Controversias que corresponda sobre la afluencia en el área de atención a las personas consumidoras.
- Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso que le corresponda como anfitrión(a) de el Centro de Solución de Controversias.
- Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos de el CSC, según demanda de servicios.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

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

#### 4.2 Conocimiento:

- Formación en atención al cliente (Deseable).
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

Defensoría del Consumidor

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 224 de 285

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en puestos similares.

**4.4 Habilidades:**

- a. Concentración y organización.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Excelente redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**  
**CÓDIGO: PPUH092**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
 Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
 Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, actividades generales de las unidades misionales y administrativas de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Planificar rutas de entrega de documentación de la Dirección (notificaciones de procesos de denuncias, correspondencia externa) de acuerdo a tiempos de entrega y lineamientos de la Institución.
- b. Entregar de notificaciones y otros documentos relacionados a procesos de denuncias, actividades de las unidades misionales y administrativas.
- c. Verificar el contenido de las notificaciones, de acuerdo a las formalidades legales.
- d. Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento.
- e. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- f. Resguardo de los documentos asignados.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**COPIA NO CONTROLADA**

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

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

**4.2 Conocimiento:**

- a. Ley General de Tránsito.
- b. Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta.
- c. Nomenclatura urbana y rural.
- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel)
- b. Manejo de equipo ofimático: computadora.

**COPIA NO CONTROLADA**





COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Manejo del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Baja probabilidad de ocurrencia de accidentes de tipo medio.

COPIA NO CONTROLADA



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**  
**CÓDIGO: PPUTH093**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.

Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.

Supervisa a: No aplica.

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar procesos administrativos de la unidad aplicando normas y procedimientos institucionales.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Aplicar los procesos administrativos para el buen funcionamiento de la unidad.
- b. Administrar, clasificar y organizar los archivos administrativos y de correspondencia de la unidad organizativa a la que pertenece.
- c. Llevar control de los expedientes que ingresen al archivo de la unidad.
- d. Realizar controles de actividades realizadas.
- e. Verificar existencia de bienes necesarios para la realización de las labores de la unidad.
- f. Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Unidad operativa.
- g. Informar periódicamente y/o a requerimiento sobre el avance de las gestiones realizadas.
- h. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere al menos estudios de bachillerato general o técnico en comercio, administración o secretariado.

**4.2 Formación:**

- a. Técnicas de redacción y ortografía.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- c. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.





COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Concentración y organización.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- e. Excelente redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CODIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 229 de 285



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CÓDIGO: PPUH094**

COPIA NO CONTROLADA

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Proporcionar asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías; procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y Tribunal Sancionador.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
  - b. Administrar los procesos de denuncias.
  - c. Ejecutar proceso de resolución alterna de conflicto entre proveedores y consumidores(as).
  - d. Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
  - e. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
  - f. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
  - g. Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
  - h. Preparar casos asignados a remitir a el Tribunal Sancionador.
  - i. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
  - j. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
  - k. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
  - l. Resguardo de los expedientes asignados.
  - m. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
  - n. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
  - o. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
  - p. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos del área.
  - q. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumple con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Egresado(a) universitario(a) en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Servicio al cliente.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

COPIA NO CONTROLADA

		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
		UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 231 de 285		

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) ANALISTA CONCILIADOR DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** **CÓDIGO: PPUH095**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Proporcionar asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías, procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y Tribunal Sancionador.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- Participar en la formulación de los planes operativos semanales, mensuales y anuales del Centro de Solución de controversias.
- Planificar sus actividades semanales en concordancia con lo dispuesto en el Plan Operativo Anual.
- Realizar análisis de problemáticas sectoriales denunciadas por los(as) consumidores(as) en los Centros de Solución de Controversias.
- Presentar propuestas de intervención ante problemáticas detectadas que afecten derechos colectivos y/o difusos, incluyendo líneas de acción orientadas a promover la activación del sistema de alerta temprana institucional.
- Atender, analizar casos de denuncias colectivas, cada uno de ellos con calidad, calidez y en los tiempos establecidos.
- Preparar los procesos a fin de que estos sean resueltos apegados a los procedimientos establecidos y proponer diferentes alternativas, respetando la legislación y lo solicitado por las partes.
- Facilitar el proceso, con las partes, a fin de lograr resolver la controversia dentro del marco legal establecido.
- Documentar debidamente los casos de denuncia a fin de que se cuente con información clave, clara y veraz, de forma oportuna y que facilite la solución de la controversia.  
Registrar debidamente las atenciones realizadas, utilizando las herramientas provistas y siguiendo los controles solicitados para garantizar que la documentación e información sea fiel a cada proceso realizado.
- Mantener un registro adecuado, del control y de resguardo de los expedientes y demás documentos que estén bajo su custodia, hasta la entrega correspondiente.
- Colaborar en mantener un registro fiel de las atenciones de el CSC, tanto a nivel digital como físico.
- Preparar informes sobre la gestión de casos y demás atenciones.
- Elaborar informes extraordinarios a partir de requerimientos establecidos por el (la) Coordinador(a) de el CSC y el (la) Director(a) de el CSC.
- Colaborar en las áreas de recepción y distribución de casos, medios alternos de solución de controversias y otras áreas del CSC; cada vez que le sea requerido por el (la) Coordinador(a) de el CSC y/o el (la) Director(a) de el CSC.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

- o. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- p. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- q. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- r. Entregar oportunamente los expedientes al archivo de el CSC.

COPIA NO CONTROLADA

### 3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas o económicas.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.

## 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

## 20.2 GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS

**NOMBRE DEL PUESTO:** GERENTE(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS

CÓDIGO: MOFUTH096

## 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia del Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros  
 Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias  
 Supervisa a: Técnico (a) Legal II de la Gerencia del Centro De Solución de Controversias Servicios Financieros.

## 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

## 3. RESPONSABILIDADES

## 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Organizar los recursos físicos y humanos de el Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros para la recepción de denuncias.
- b. Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.
- c. Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- d. Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- e. Vigilar los procesos de certificación de expedientes.
- f. Monitorear que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- g. Tramitar la remisión de casos a el Tribunal Sancionador.
- h. Establecer los mecanismos para la selección de las muestras a evaluar.
- i. Verificar la correcta aplicación de las metodologías de cálculo y evaluación.
- j. Verificar los resultados provenientes de las evaluaciones efectuadas.
- k. Establecer mecanismos de retroalimentación de hallazgos hacia los proveedores financieros.
- l. Realizar rutinas de verificación de correcciones en coordinación con otras entidades gubernamentales.
- m. Controlar las metodologías de devolución de acuerdo a requerimientos institucionales.
- n. Atender las asignaciones del SNPC.
- o. Cumplir con las asignaciones del programa de educación financiera.
- p. Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por las personas usuarias, los no establecidos por las personas usuarias pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones estén orientadas y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- r. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos en el área.
- s. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- t. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.

**COPIA NO CONTROLADA**

- u. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- v. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de ciencias económicas, jurídicas o ingeniería.

### 4.2 Conocimiento:

- a. Administración financiera.
- b. Normativas técnicas y legales aplicables al sector financiero.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

## 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS.**

**CÓDIGO: PPUTH097**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros  
 Reporta a: Gerente(a) del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros  
 Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Proporcionar asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías; procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y Tribunal Sancionador.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- d. Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- e. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- f. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- g. Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
- h. Preparar casos asignados a remitir a el Tribunal Sancionador.
- i. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- j. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- k. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- l. Resguardo de los expedientes asignados.
- m. Reportar al (la) Gerente(a) los resultados del trabajo realizado.
- n. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- o. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- p. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- r. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

## 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

### 4.1 Educación formal:

- Egresado(a) universitario(a) en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4.2 Conocimiento:

- Derecho administrativo, civil y mercantil.
- Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- Normativa aplicable al sector financiero.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4.3 Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4.4 Habilidades:

- Análisis y síntesis.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Redacción y sintaxis.
- Trabajo bajo presión.

**COPIA NO CONTROLADA**

## 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse al interior del país.
- Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 237 de 285



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

# UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

GOBIERNO DE LA CAJAMARCA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CÓDIGO: MCFUTH001

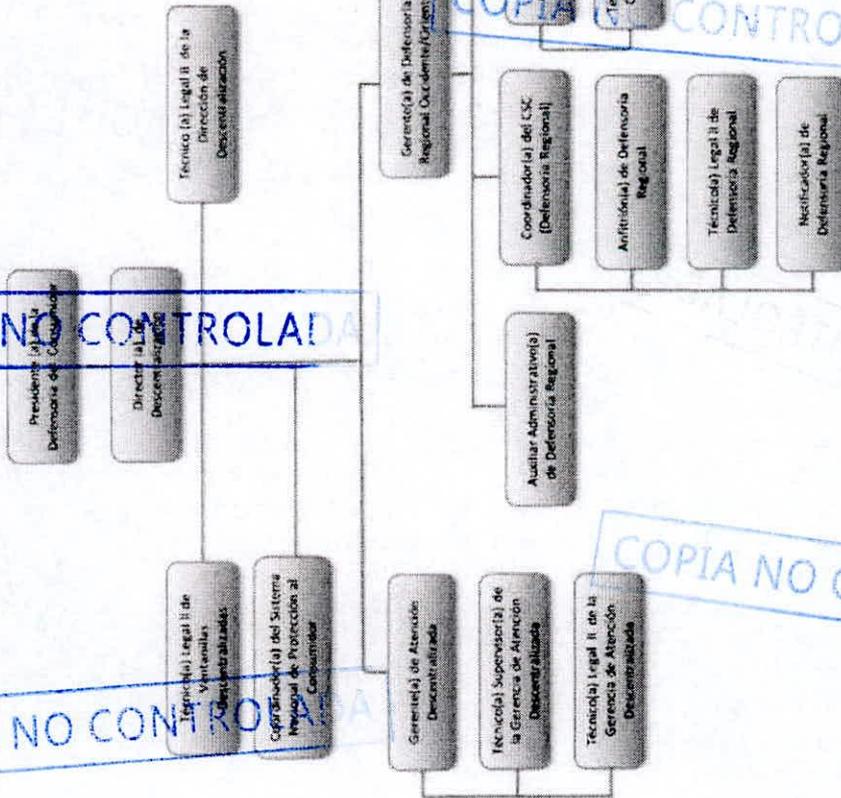
VERSIÓN: 03

PÁGINA: 238 de 285

Organigrama de la Dirección de Descentralización

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



## 21. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

### 21.1 DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN.

**NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE DESCENTRALIZACIÓN**

**CÓDIGO: PPUH098**

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización.

Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

Supervisa a: Técnico(a) Legal II de Ventanillas Descentralizadas.

Técnico(a) Legal II de la Dirección de Descentralización.

Coordinador(a) del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Gerente(a) de Atención Descentralizada.

Gerente(a) de Defensoría Regional.

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Promover y gestionar el acercamiento de los servicios de la Defensoría del Consumidor a la población salvadoreña a nivel nacional, según Plan Estratégico.

#### 3. RESPONSABILIDADES

##### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar la formulación de estrategias orientadas a facilitar el acceso a los servicios de la Defensoría.
- b. Gestionar la suscripción de convenios para la apertura de Ventanillas de Atención Descentralizada.
- c. Orientar la planificación de actividades en el marco del Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor y otras disposiciones relacionadas con este proceso.
- d. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- e. Supervisar el cumplimiento de la normativa legal que regula la solución de controversias entre proveedores y consumidores(as), así como también los lineamientos que regulan las actividades de inspección y vigilancia, educación y consumo.
- f. Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor.
- g. Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- h. 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.
- i. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- j. Asegurar que los requisitos de las personas usuarias se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.
- k. Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes: información sobre el servicio, consultas y retroalimentación de las personas usuarias.
- l. Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de las personas usuarias con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Defensoría del Consumidor.
- m. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.

**COPIA NO CONTROLADA**



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOEUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 240 de 285



- n. Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio brindado.
- o. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- p. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- q. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Dirección conforme a la ley y normativa interna vigente.
- r. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- s. Supervisar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).

**COPIA NO CONTROLADA**

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

**COPIA NO CONTROLADA**

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias sociales, económicas, jurídicas o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución y/o al interior del país
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 241 de 285

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE VENTANILLAS DE DESCENTRALIZADAS**  
**CÓDIGO: PPUTH099**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Proporcionar asesoría en aspectos jurídicos relacionado con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías; aplicar los procesos de admisión, notificación, resguardo de los casos presentados y atendidos en las ventanillas de atención en el territorio nacional, así como ser un enlace institucional en el territorio.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, desplazándose principalmente a la(s) ventanilla(s) en cualquier punto del territorio que se le asigne(n) atender.
- b. Coordinar y generar estrategias de enlace en el territorio para potenciar las distintas actividades de la Defensoría del Consumidor, principalmente en el desarrollo de actividades educativas y participación ciudadana, entre otras.
- c. Administrar los procesos de recepción, tramitación y resolución de denuncias.
- d. Facilitar los procesos de resolución alterna de conflicto entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias de consumo en el marco de las facultades que otorga la Ley de protección del Consumidor.
- e. Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- f. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos atendidos, asignados y/o requeridos, de forma cálida y con calidad.
- g. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- h. Llevar control y registros de las atenciones realizadas de acuerdo a formato previsto.
- i. Realizar debido registro en sistemas institucionales de las acciones realizadas durante la tramitación de casos.
- j. Asegurar el resguardo de los expedientes asignados, así como la documentación que sea presentada en ventanilla.
- k. Preparar y digitalizar expedientes actualizados para su respectivo archivo u entrega a la unidad que corresponda para la consecución del trámite.
- l. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- m. Preparar y presentar informes de avances y resultados de las actividades desarrolladas.
- n. Realizar visitas de seguimiento a las ventanillas de atención a la persona consumidora.
- o. Llevar control estadístico actualizado del funcionamiento y desempeño de las ventanillas de atención a la persona consumidora a nivel nacional.





COPIA NO CONTROLADA

- p. Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos (estadísticos) de las actividades de la Dirección.
- q. Apoyar la realización de eventos propios de la Dirección en coordinación con otras instituciones.
- r. Desarrollar actividades de capacitación referentes a las ventanillas.
- s. Contribuir al cumplimiento de los objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- t. Implementar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a lo estipulado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- u. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- v. Asegurar que el desempeño de sus funciones están orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas consumidoras.
- w. Participar activamente en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- x. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo y presentar uniformes de forma semanal y mensual.
- y. Atención de usuarios(as) en horarios extendidos o de acuerdo a demanda, incluyendo disponibilidad de atender público en fin de semana.
- z. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el jefe(a) inmediato(a).

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación:**

- a. Egresado(a) universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.



COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 243 de 286		

COPIA NO CONTROLADA

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Servicio al cliente.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- b. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

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

**CÓDIGO: PPUTH0100**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Brindar asistencia oportuna a la Dirección en las diferentes actividades.
- b. Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Dirección; archivar la documentación que reciba y genere, tanto interna como externa.
- c. Generar las coordinaciones con las distintas Direcciones o Unidades, según lo demanden las actividades asignadas, así como la realización de las tareas soporte como solicitudes de transporte presentación de documentación, generación de informes entre otros.
- d. Realizar actividades de atención a las personas consumidoras.
- e. Brindar capacitaciones en materia de consumo a requerimiento de las unidades y/o entidades externas.
- f. Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata.
- g. Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- h. Mantener un monitoreo permanente en las Gerencias que integran la Dirección.
- i. Apoyar operativamente a las Gerencias que integran la Dirección, en caso de darse una necesidad coyuntural y específica.
- j. Informar de manera continua a la Dirección de los hechos relevantes acaecidos ya sea en las Gerencias que integran la Dirección, o en otras unidades de la institución.
- k. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- l. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- m. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas consumidoras.
- n. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- o. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO.**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.





COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Egresado(a) universitario(a) en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Servicio al cliente.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajo realizado en oficina, sin embargo eventualmente requiere realizar trabajo de campo en condiciones (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**CÓDIGO: PPUH0101**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización.

Reporta a: Director(a) de Descentralización.

Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Dar seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor con los(as) responsables internos y externos, de acuerdo a los lineamientos institucionales y brindar apoyo en las áreas de promoción de Cartas de Derecho de la población usuaria de servicios públicos y la formulación, monitoreo y evaluación de proyectos de cooperación.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar lineamientos para la elaboración de planes generales y sectoriales, contemplados en la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).
- b. Dar seguimiento y monitorear el cumplimiento de los planes generales y sectoriales que se deriven de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).
- c. Gestionar el apoyo requerido por las diferentes unidades de la Defensoría del Consumidor en el marco de la Política Nacional de Protección al Consumidor.
- d. Apoyar la identificación de áreas de investigación en temas de consumo.
- e. Apoyar la vinculación interinstitucional de la Defensoría del Consumidor con otras entidades en el área de investigación de consumo.
- f. Apoyar en el proceso de diseño propuestas módulos de educativos para la sensibilización y propuestas de adopción de Carta de Derechos a la población usuaria de los servicios públicos con diferentes instituciones.
- g. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

COPIA NO CONTROLADA

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias económicas, ciencias sociales o ingeniería.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Deseable formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas.
- b. Seguimiento y evaluación de proyectos.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia en puestos similares.

**4.4 Habilidades:**

- a. Iniciativa.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





**COPIA NO CONTROLADA**  
2.1.2 GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA.

**NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA**

**CÓDIGO: PPUH102**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada.  
Reporta a: Director(a) de Descentralización.  
Supervisa a: Técnico(a) Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada.  
Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada.

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Administrar los procesos de atención presencial, electrónico, telefónico y por los distintos medios de acercamiento de servicio, atención de denuncias, incluyendo aquellas interpuestas en las ventanillas de atención descentralizadas, así como también ejecutar estrategias que faciliten el acceso de los servicios, en cumplimiento a lo estipulado en la LPC y en el Plan Estratégico Institucional.

**COPIA NO CONTROLADA**

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar el Plan de Trabajo de la Gerencia de Atención Descentralizada (GAD), realizando el desglose de lo que corresponderá al equipo de medios alternos y al equipo del centro de llamadas 910.
- b. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- c. Monitorear e informar por escrito a el (la) Director(a) de Descentralización sobre el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y el desempeño de las áreas a cargo, para ir evaluando el avance.
- d. Gerenciar al equipo de técnicos legales que brindan atención presencial y telefónica.
- e. Normar los procesos de denuncias, incluyendo las interpuestas en las Ventanillas de Atención Descentralizadas, medios electrónicos y telefónicos.
- f. Garantizar el funcionamiento óptimo de las ventanillas de atención descentralizada.
- g. Elaborar y gestionar la aprobación de criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias.
- h. Realizar control de calidad del cumplimiento de los aspectos procesales de los expedientes entregados en cada etapa previa a la asignación de técnicos en la continuidad de los medios alternos.
- i. Divulgar y socializar con el personal bajo su cargo los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias.
- j. Monitorear la aplicación de los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias, así como brindar asistencia técnica al personal bajo su dirección.
- k. Asegurar el registro e ingreso correcto de las atenciones según corresponda, ya sea en expediente físico o en sistema, así como el resguardo de la documentación y expedientes de la gerencia.
- l. Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- m. Coordinar la formulación de diagnósticos para identificar mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- n. 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.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

- o. Determinar los requisitos relacionados con el servicio del centro de llamadas tales como los requisitos especificados por las personas consumidoras, los no establecidos por la persona consumidora pero necesaria para el uso, los trámites legales y reglamentarios y cualquier otro requisito adicional que la institución considere necesario.
- p. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumple con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas consumidoras usuarias de los servicios de la DC a través de la Gerencia.
- q. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- r. Elaborar diagnósticos para identificar mejoras a realizar en los procesos que ejecuta el Centro de llamadas 910 y el equipo de medios alternos de la GAD con énfasis en el servicio al cliente, y en atención a los criterios de calidad y calidez.
- s. Gestionar estrategias para la promoción de los servicios que se brindan a través de la GAD, tanto en la atención telefónica por medio del Centro de llamadas 910, como en la atención de forma presencial por medios electrónicos, ventanillas, redes sociales, entre otros.
- t. Monitorear parámetros que midan la eficiencia del servicio.
- u. Controlar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias y Centro de llamadas local de Defensoría para la recepción de denuncias y Actualizar criterios de recepción de denuncias telefónicas, seguimiento de casos, asesorías y otros servicios.
- v. Supervisar la aplicación de los criterios en los servicios que brinda en la Gerencia a través del Centro de llamadas 910.
- w. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otra Dirección o Unidad con la que tenga relación el Centro de Solución de Controversias, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.
- x. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto o que así lo soliciten.
- y. Apoyar a otras Unidades o Direcciones en actividades relacionadas con la promoción, protección y descentralización de servicios de la Defensoría del Consumidor y la resolución de casos.
- z. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
  - aa. Identificar necesidades formación del talento humano de su unidad organizativa.
  - bb. Apoyar a otras Unidades o Direcciones en actividades relacionadas con la promoción, protección y descentralización de servicios de la Defensoría del Consumidor y la resolución de casos.
  - cc. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
  - dd. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Dirección conforme a la ley y normativa interna vigente.
  - ee. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

#### 3. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de en el área de ciencias jurídicas, económicas o ingeniería.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia en posiciones similares.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución y/o al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**NOMBRE DEL PUESTO: TECNICO(A) SUPERVISOR(A) DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA**  
**CÓDIGO: PPUH103**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada  
Reporta a: Gerente(a) de Atención Descentralizada  
Supervisa a: Técnico(a) legal de Atención Descentralizada, según delegación de Gerente(a) de Atención Descentralizada.

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar en los reclamos, la correcta aplicación del marco normativo en materia de protección de consumo en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados como Centro de Solución de Controversias, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan de forma presencial, atención telefónica, atención servicio web y otras habilitadas como estrategias de acercamiento de dichos servicios de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as).

### 3. RESPONSABILIDADES

- a. Controlar los recursos físicos y humanos del Centro de llamadas 910, adscritos a la Gerencia de Atención Descentralizada.
- b. Apoyar a la Gerencia de Atención Descentralizada en la organización, control y supervisión de los recursos físicos y humanos para la tramitación de atenciones y procesos de medios alternos.
- c. Organizar, controlar y supervisar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- d. Realizar los procesos correspondientes para certificación de expedientes.
- e. Supervisar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- f. Controlar, supervisar y preparar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- g. Supervisión y seguimiento de expedientes en proceso, dando énfasis a los plazos procesales según la etapa que se encuentre.
- h. Acompañar y revisar todas las actividades realizadas por el encargado de casos colectivos.
- i. Generar informes, seguimientos, para el fortalecimiento de las capacidades individuales del talento humano a su cargo, así como para dar cumplimiento a la normativa interna, cuando fuera necesario.
- j. Apoyar con herramientas para asegurar el cumplimiento diario de las labores.
- k. Apoyar a personal técnico de la gerencia para evacuar consultas jurídicas o aspectos de interés de los consumidores para lograr un mejor desempeño en las atenciones presenciales y no presenciales.
- l. Promover y acompañar diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- m. Aplicar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados para las personas usuarias, los no establecidos para las personas usuarias pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- n. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- o. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos por la Gerencia.



COPIA NO CONTROLADA

- p. Coordinar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- q. Coordinar y designar atención a las ventanillas de atención descentralizada a cargo de la gerencia y jornadas móviles.
- r. Supervisar que los servicios no presenciales y protocolos especiales de atención (telefónicos, web y chat web, cabinas telefónicas, redes sociales, correo electrónico) estén disponibles hacia la ciudadanía y que se brinde la atención correcta y oportuna.
- s. Atender los avisos de infracción web que se reciben a nivel nacional y definir la procedencia y respuesta a los denunciante conforme el procedimiento establecido.
- t. Ejecutar el procedimiento de atención a denuncias, avisos de infracción y requerimientos de información a nivel nacional.
- u. Remitir avisos de infracción a entidades parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- v. Atender el módulo de sistema integral centroamericano de ventanilla única.
- w. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- x. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias jurídicas.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Conocimiento general sobre medios alternos de solución de conflictos.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Excel, Word y Power Point).

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere experiencia de un año en puestos similares.



COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 253 de 285

COPIA NO CONTROLADA

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado normalmente en oficina.
- b. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- c. En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

  
**Defensoría  
del Consumidor**

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 254 de 285



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA**

**CÓDIGO: PPUH104**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada  
Reporta a: Gerente(a) de Atención Descentralizada  
Supervisa a: No aplica

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Proporcionar asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías; procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y Tribunal Sancionador.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Facilitar procesos de resolución alterna de conflicto entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- d. Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- e. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- f. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- g. Llevar registros actualizados en el ejercicio de sus funciones, tanto en el expediente físico como en el sistema y mantener actualizadas las bitácoras de casos.
- h. Preparar casos asignados a remitir al Tribunal Sancionador.
- i. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- j. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- k. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- l. Resguardo de los expedientes asignados.
- m. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- n. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de área.
- o. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- p. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos del área.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- r. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Egresado(a) universitario(a) en Licenciatura en el área de Ciencias Jurídicas, Sociales o Económicas.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Manejo de herramientas Informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Servicio al cliente.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

21.3 GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL OCCIDENTE/ORIENTE.

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL.

CÓDIGO: PPUTH105

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)

Reporta a: Director(a) de Descentralización.

Supervisa a: Auxiliar Administrativo(a) de Defensoría Regional

Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)

Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo

Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado.

Motorista de Defensoría Regional

Especialista en participación ciudadana (oficina regional de occidente)

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

COPIA NO CONTROLADA

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

a. Dirigir y controlar los procesos para la atención de denuncias y solución de controversias, con base a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y lineamientos generados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias.

b. Asegurar y coordinar las actividades semanales y mensuales de las Unidades de Centro de Solución de Controversias, Ciudadanía y Consumo y Vigilancia de Mercado.

c. Elaborar y presentar informes de las reuniones en que participe por delegación de su jefe(a) inmediato(a), gabinetes departamentales, con proveedores y cualquiera en que implique representación institucional.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

d. Dirigir y controlar las actividades de vigilancia e inspección de establecimientos comerciales, así como también las campañas informativas y educativas.

e. Instruir a los(as) coordinadores(as) de las áreas de inspección y vigilancia, educación y consumo en el cumplimiento de lineamientos generados por las direcciones centrales.

f. Orientar la planificación de las actividades a desarrollar por las áreas a su puesto en cumplimiento al plan institucional, reglamento interno, planes de temporada, lineamientos y otras disposiciones relacionadas a sus funciones desde direcciones centrales.

g. Dar seguimiento a los resultados obtenidos en la atención de denuncias y solución de controversias.

h. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.

i. Elaborar y ejecutar informes, planes de seguimiento y monitoreo al talento humano a su cargo, cuando sea necesario.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 257 de 285



- j. Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados para las personas usuarias, los no establecidos para las personas usuarias pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- k. Verificar por el correcto cumplimiento de los procedimientos logísticos, administrativos, financieros y los que le correspondan aplicar en cumplimiento de sus funciones.
- l. Velar por el mantenimiento en general y el correcto uso de los recursos y edificaciones que correspondan a la Gerencia a su cargo.
- m. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumple con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
  - a. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos de la gerencia.
  - n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
  - o. Identificar necesidades formación del talento humano de su unidad organizativa.
  - p. Apoyar a otras Unidades o Direcciones en actividades relacionadas con la promoción, protección y descentralización de Servicios de la Defensoría del Consumidor y la resolución de casos.
  - q. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
  - r. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Dirección conforme a la ley y normativa interna vigente.
  - s. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- f. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la DC, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de Ciencias Jurídicas.
- b. Profesional universitario(a) graduado(a) en Ciencias Económica o Ingeniería, se valorarán solamente si tienen experiencia en materia de Consumo.

4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





**COPIA NO CONTROLADA**

4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse fuera de la institución y/o al interior del país
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL**      **CÓDIGO: PPUATH106**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos y financieros asignados atribuidos a las actividades ordinarias de la Gerencia (Oriente/Occidente).

COPIA NO CONTROLADA

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Gestionar procesos administrativos para el buen funcionamiento de la Gerencia.
- b. Administrar archivos de la Gerencia.
- c. Administrar, clasificar, despachar y archivar correspondencia.
- d. Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- e. Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la unidad organizativa.
- f. Verificar existencia de bienes necesarios para la realización de las labores de la Gerencia de Defensoría Regional.
- g. Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- h. Controlar la recepción, entrega, resguardo y liquidación de vales de combustible.
- i. Establecer y llevar registros de asistencia del personal, en coordinación con la Unidad de Talento Humano.
- j. Elaborar y presentar informes periódicos o a requerimiento del control de asistencia del personal de la Gerencia Defensoría Regional.
- k. Verificar que la documentación que respalda la adquisición de bienes y servicios, pago de viáticos y reintegros por transporte, cumpla con criterios de legalidad según lo dispuesto en ley AFI, Normas técnicas de Control Interno, Normativa del Fondo Circulante.
- l. Cancelar las facturas por compras de productos o adquisición de servicios a proveedores, así como el pago de viáticos y reintegros de transporte al personal de la Gerencia de Defensoría Regional.
- m. Gestionar la concesión y liquidación de anticipo de fondos ante la Unidad Financiera Institucional.
- n. Direccionar reintegro de fondos ante la Unidad Financiera Institucional.
- o. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- p. Llevar control de asignación de vehículos en misiones oficiales.
- q. Llevar registro de bitácoras de servicios de transporte proporcionados, kilometraje y consumo de combustible.

COPIA NO CONTROLADA

### 3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere de estudios universitarios a nivel de tercer año en ciencias económicas.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Procesos administrativos y contables.
- b. Conocimiento empírico de técnicas de archivo.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- d. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.
- e. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Concentración y organización.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- e. Excelente redacción y sintaxis.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.
- c. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 261 de 285



**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (DEFENSORÍA REGIONAL).** **CÓDIGO: PPUTH107**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)

Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional

Supervisa a: Anfitrión(a) de Defensoría Regional

Técnico(a) Legal II de Defensoría Regional

Notificador(a) de Defensoría Regional

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Controlar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias local de Defensoría para la recepción de denuncias.
- b. Organizar los recursos para los procesos de avenimiento.
- c. Administrar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- d. Controlar y supervisar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- e. Supervisar los procesos de certificación de expedientes.
- f. Verificar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- g. Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- h. Revisión semanal de expedientes en proceso, dando énfasis a los casos más antiguos.
- i. Acompañar y revisar todas las actividades realizadas por el encargado de casos colectivos.
- j. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto.
- k. Generar informes y seguimientos, para el fortalecimiento de las capacidades individuales del talento humano a su cargo, así como para dar cumplimiento a la normativa interna, cuando fuera necesario.
- l. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otra Dirección o Unidad con la que tenga relación el Centro de Solución de Controversias, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.
- m. Supervisar el desempeño talento humano del Centro de Solución de Controversias, a su cargo.
- n. Apoyar en la identificación de necesidades y procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- o. Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- p. 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.
- q. Velar que se mantenga una infraestructura adecuada para la atención de denuncias.
- r. Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados para las personas usuarias, los no establecidos para las personas usuarias pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

- s. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- a. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos por la Gerencia.
  - b. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
- b. Autorizado(a) como abogado(a).

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, Mercantil y Procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

#### 4.4 Habilidades:

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá desplazarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: ANFITRIÓN(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL**

**CÓDIGO: PPUH108**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Atender a las personas que visitan la oficina con calidad y calidez.
- b. Llevar el registro de la correspondencia escrita recibida en la Oficina, asegurando la entrega a la unidad que corresponda.
- c. Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias.
- d. Llevar registro y control de visitas del Centro de Solución de Controversias.
- e. Informar a la Coordinación del Centro de Solución de Controversias que corresponda sobre la afluencia en el área de atención a las personas consumidoras.
- f. Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso que le corresponda como anfitrión del Centro de Solución de Controversias.
- g. Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del CSC, según demanda de servicios.
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- i. Asegurar que el desempeño de sus funciones estén orientadas al propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

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

COPIA NO CONTROLADA

**4.2 Conocimiento:**

- a. Formación en atención al cliente (Deseable).
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- c. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.

COPIA NO CONTROLADA





**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en puestos similares.

**4.4 Habilidades:**

- a. Concentración y organización.
- b. Servicio al cliente.
- c. Autocontrol.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Excelente redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		 GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR
	CODIGO: MOFUTH001	UNIDAD DE TALENTO HUMANO VERSION: 03	

COPIA NO CONTROLADA

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

**CÓDIGO: PPUH109**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Proporcionar asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias, gestiones, derivaciones y asesorías; procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría y Tribunal Sancionador.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Ejecutar proceso de resolución alterna de conflicto entre proveedores y consumidores(as).
- d. Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- e. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- f. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- g. Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
- h. Preparar casos asignados a remitir al Tribunal Sancionador.
- i. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- j. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- k. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- l. Resguardo de los expedientes asignados.
- m. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- n. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- o. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- p. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos del área.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- r. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- s. Participar en actividades de campo que le sean requeridas.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. Egresado(a) universitario en Licenciatura en el área de Ciencias Jurídicas y Sociales o Económicas.

COPIA NO CONTROLADA

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

COPIA NO CONTROLADA

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

COPIA NO CONTROLADA

#### 4.4 Habilidades:

- a. Análisis y síntesis.
- b. Iniciativa.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.
- f. Trabajo bajo presión.
- g. Servicio al cliente.

COPIA NO CONTROLADA

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, eventualmente deberá trasladarse al interior del país.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL**

**CÓDIGO: PPUH110**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, actividades generales de las unidades misionales y administrativas de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- Planificar rutas de entrega de documentación de la Dirección (notificaciones de procesos de denuncias, correspondencia externa) de acuerdo a tiempos de entrega y lineamientos de la Institución.
- Realizar notificaciones y otros documentos relacionados a procesos de denuncias, actividades de las unidades misionales y administrativas.
- Verificar el contenido de las notificaciones, de acuerdo a las formalidades legales y lineamientos internos.
- Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- Resguardo de los documentos asignados.

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación:**

- El puesto requiere estudios de Bachillerato general o vocacional.

**4.2 Conocimiento:**

- Ley General de Tránsito.
- Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta.
- Nomenclatura urbana y rural.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- Manejo de equipo ofimático: computadora.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere un año de experiencia laboral.

COPIA NO CONTROLADA

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Manejo del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Baja probabilidad de ocurrencia de accidentes de tipo medio.

COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



GOBIERNO DE EL SALVADOR

Defensoría del Consumidor

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 269 de 285

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR (A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO**

**CÓDIGO: PPUTH111**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)

Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional

Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional)

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar los procesos de educación, participación y defensorías móviles, en materia de consumo, según Plan operativo.

### 3. RESPONSABILIDADES.

#### 3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a la unidad correspondiente a su puesto.
- b. Controlar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- c. Coordinar con la Dirección de Ciudadanía y consumo la programación de actividades regionales.
- d. Controlar y llevar registro de las actividades relacionadas a la ciudadanía y consumo.
- e. Reportar a la Dirección de Ciudadanía y consumo los resultados de las actividades realizadas.
- f. Planificar y organizar las actividades logísticas y técnicas relacionadas a ciudadanía y consumo.
- g. Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas.
- h. Realizar visitas de coordinación con las municipalidades y otros actores locales.
- i. Llevar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- j. Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil.
- k. Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil.
- l. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas consumidoras.
- m. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- o. Supervisar el desempeño talento humano a su cargo.
- p. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación:

- a. Profesional (a) graduado(a) de Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Pedagogía.
- b. Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- c. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- e. Conocimientos generales en organización y formación de grupos de participación ciudadana (Deseable).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Servicio al cliente.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación Efectiva.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- b. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).

COPIA NO CONTROLADA



Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (DEFENSORÍA REGIONAL)**

**CÓDIGO: PPUH112**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)

Reporta a: Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo

Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Ejecutar actividades integradas en las diversas áreas de ciudadanía y Consumo: educación, participación ciudadana y defensorías móviles, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Desarrollar y reportar las actividades realizadas en las defensorías móviles, educación y participación ciudadana desarrolladas en los diferentes municipios.
- b. Implementar guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- c. Ejecutar actividades y eventos con actores territoriales en las áreas de Ciudadanía y Consumo
- d. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a la unidad correspondiente a su puesto.
- e. Apoyar la implementación de acciones conjuntas coordinadas con miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), Universidades, Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), Ministerio de Educación (MINED), asociaciones y organizaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- f. Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, instituciones educativas y otros actores, según programación de eventos.
- g. Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil, actividades de educación o participación ciudadana.
- h. Cumplir los lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- i. Ejecutar programación de actividades designadas.
- j. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- k. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- l. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### 4.1 Educación formal:

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

##### 4.2 Conocimiento:

- a. Conocimientos en pedagogía (De preferencia).  
b. Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación (De preferencia).  
c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).  
d. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).

##### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral.

##### 4.4 Habilidades:

- a. Trabajo en equipo.  
b. Servicio al cliente.  
c. Comunicación Efectiva.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.  
b. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).  
c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO		
CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 273 de 285	

**NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE VIGILANCIA DE MERCADO (DEFENSORÍA REGIONAL)**  
**CÓDIGO: PPUTH113**

COPIA NO CONTROLADA

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Planificar y supervisar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y normativas vinculantes.

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Realizar programación semanal y darle seguimiento al plan mensual y plan anual.
- b. Coordinar los aspectos logísticos en lo relacionado a inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- c. Supervisar la implementación del plan de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- d. Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos a requerimiento de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- e. Elaborar informes y presentar los resultados del trabajo de inspección, sondeos de precios y constataciones a el(la) jefe(a) inmediato(a) y a la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- f. Programar la atención de solicitudes de denuncias colectivas y casos difusos de acuerdo a requerimientos institucionales.
- g. Coordinar con las unidades vinculantes el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- h. Supervisar los procedimientos de inspección, constataciones de hechos y sondeos de precios de acuerdo a planes de trabajo.
- i. Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hecho.
- j. Garantizar el control de calidad de los procedimientos y resultados obtenidos de las inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hecho.
- k. Elaborar informes del trabajo de supervisión.
- l. Participar en el desarrollo de las Defensorías Móviles, cuando aplique.
- m. Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas.
- n. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- m. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- n. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- n. Ingreso de actas de inspecciones y constataciones de hecho al sistema informático.
- o. Ingresar y actualizar los registros electrónicos y físicos requeridos (base de proveedores y establecimientos).
- p. Supervisar al personal a su cargo a fin que cumpla con los procedimientos de trabajo, e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

- q. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- r. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).

### 3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 4.1 Educación formal:

- a. El puesto requiere estudios a nivel de egresado(a) en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económica, Jurídicas o Ingeniería.

#### 4.2 Conocimiento:

- a. Conocimiento de técnicas estadísticas y manejo de base de datos.
- b. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- c. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- d. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

#### Nota:

- Los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales c y d del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

COPIA NO CONTROLADA

#### 4.3 Experiencia:

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral en realizar inspecciones y/o manejo de personal.

COPIA NO CONTROLADA

#### 4.4 Habilidades:

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de problemas.

### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina y campo. Sin embargo, en ocasiones tiene que desempeñarse en campo en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 275 de 285



**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) INSPECTOR(A) (DEFENSORÍA REGIONAL)**

**CÓDIGO: PPUTH114**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Elaborar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de jefatura inmediata.
- b. Cumplir con los documentos normativos definidos en las diferentes actividades de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- c. Elaborar actas e informes de inspección, sondeos de precios y constataciones de hechos cumpliendo con los criterios de calidad definidos.
- d. Participar en el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- e. Ejecutar la programación diaria y mensual de plan anual de trabajo.
- f. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos.
- g. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- h. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- i. Informar oportunamente de las incidencias que se les presenten en el desarrollo de las funciones.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

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

**4.2 Conocimiento:**

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.
- c. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- e. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**Nota:**

- Los conocimientos descritos en el literal a del apartado 4.2 la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Los conocimientos descritos en los literales b y c del apartado 4.2 la institución formará durante el primer año de labor.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.

COPIA NO CONTROLADA

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Autocontrol.
- c. Comunicación Efectiva.
- d. Adaptabilidad al cambio.
- e. Redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo). Asimismo se requiere desplazamiento a mercados, zonas populosas de los municipios más poblados del país.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Condición expuesta a presión por parte de proveedores en la implementación de sus actividades en campo.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

  
**Defensoría  
del Consumidor**

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 277 de 285



GOBIERNO  
DE EL SALVADOR

**NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA DE DEFENSORÍA REGIONAL**

**CÓDIGO: PPUH115**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Trasladar al personal, documentación y/o bienes de la institución en los vehículos institucionales de acuerdo a la misión oficial asignada, tomando en cuenta la normativa vial establecida.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar las misiones oficiales de transporte asignadas diariamente, respetando las rutas y horarios establecidos.
- b. Tratar con cortesía a los pasajeros.
- c. Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
- d. Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado.
- e. Realizar y presentar bitácora de servicios de transporte proporcionado, kilometraje y consumo de combustible.
- f. Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.
- g. Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.
- h. Efectuar cambio de llanta si fuere necesario.
- i. Apoyar en el montaje y desmontaje de Defensorías Móviles y otras actividades de las diferentes unidades organizativas de la DC.
- j. Utilizar adecuadamente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones (vehículo y combustible).
- k. Cargar y descargar materiales, utensilios y mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades misionales.
- l. Entrega de correspondencia externa.
- m. Apoyo para la entrega de notificaciones.

#### 3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.





**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación formal:**

- a. El puesto requiere estudios de noveno grado.

**4.2 Conocimiento:**

- a. Ley General de Tránsito.
- b. Nomenclatura de San Salvador y demás departamentos del país
- c. Licencia de conducir liviana y estar debidamente autorizado para ello.
- d. Conocimiento de mantenimiento básico de vehículos.

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral desempeñándose como motorista y/o en conducir vehículos.

**4.4 Habilidades:**

- a. Servicio al cliente.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Autocontrol.

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Trabajo realizado en campo bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. El trabajo requiere actividad física con objetos pesados.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Defensoría  
del Consumidor

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 279 de 285



**NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA (OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE)**

**CÓDIGO: PPUH116**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

COPIA NO CONTROLADA

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Diseñar y ejecutar estrategias enfocadas a promover la participación ciudadana para el consumo sustentable, según plan institucional.

COPIA NO CONTROLADA

**3. RESPONSABILIDADES**

**3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO.**

- a. Coordinar junto con la Subdirección de Ciudadanía y Consumo las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana organizada.
- b. Ejecutar las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana organizada.
- c. Coordinar y supervisar la logística de eventos de participación ciudadana.
- d. Cumplir con la planificación y lineamientos que regulan las actividades de la participación ciudadana.
- e. Dar seguimiento a planes de trabajo de las asociaciones y organizaciones de consumidores y ajustarlas según Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección.
- f. Orientar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo.
- g. Elaborar y presentar informes a la jefatura inmediata y a la Subdirección de Ciudadanía y Consumo periódicamente y/o a requerimiento sobre las acciones realizadas en materia de participación ciudadana.
- h. Ejecutar y reportar las actividades realizadas en las defensorías móviles, educación y participación ciudadana desarrolladas en los diferentes municipios.
- i. Implementar guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- j. Desarrollar actividades y eventos con actores territoriales en las áreas de Ciudadanía y Consumo
- k. Apoyar la implementación de acciones conjuntas coordinadas con miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), Universidades, Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), Ministerio de Educación (MINED), asociaciones y organizaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- l. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas temáticas vinculadas a su puesto.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



**COPIA NO CONTROLADA**

**3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO**

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

**COPIA NO CONTROLADA**

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**4.1 Educación Formal:**

- a. Profesional graduado(a) en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.2 Conocimiento:**

- a. Conocimientos en pedagogía (De preferencia).
- b. Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación (De preferencia).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- d. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable).

**COPIA NO CONTROLADA**

**4.3 Experiencia:**

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral.

**4.4 Habilidades:**

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**5. CONDICIONES DE TRABAJO**

- a. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- b. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- c. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

# PARTICIPANTES

COPIA NO CONTROLADA

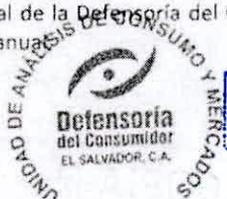
COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





En este apartado se detalla al personal de la Defensoría del Consumidor, que participó en la elaboración y revisión del contenido del presente manual.



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Licda. Diana Carolina Castro Orellana, Jefa de Unidad de Análisis de Consumo y Mercado  
Unidad de Análisis de Consumo y Mercado



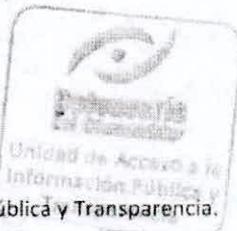
COPIA NO CONTROLADA

Lic. José Moreno Moreno, Jefe de Auditoría  
Unidad de Auditoría Interna

COPIA NO CONTROLADA



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts, Jefa Unidad Financiera Institucional  
Unidad Financiera Institucional



Licda. Aida Elena Funes Rivas, Jefa de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



Ing. Carlos Alberto Pleitez Fuentes, Jefe de Planificación y Calidad  
Unidad de Planificación y Calidad



Lic. Fausto Ernesto Valladares, Jefe de Comunicaciones  
Unidad de Comunicaciones

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

Defensoría del Consumidor

Licda. Claudia Marina Gómez Castillo, Presidenta del Tribunal Sancionador  
Tribunal Sancionador



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Lic. Mario Antonio Escobar, Vocal del Tribunal Sancionador  
Tribunal Sancionador



Lic. Oscar Gilberto Canjura Zelaya, Vocal del Tribunal Sancionador  
Tribunal Sancionador

COPIA NO CONTROLADA

Dra. Diana Verónica Burgos, Directora de Vigilancia de Mercado  
Dirección de Vigilancia de Mercado



Licda. Paula Elena Olivares Aguirre, Directora Jurídica  
Dirección Jurídica



COPIA NO CONTROLADA

Licda. Sonia Elizabeth Vivas Romero, Directora de Ciudadanía y Consumo Interina Ad-honorem  
Dirección de Ciudadanía y Consumo



COPIA NO CONTROLADA

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano, Director de Administración  
Dirección de Administración

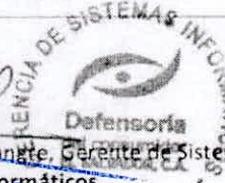


Inga. Ariela Lynette García Méndez, Jefa de Talento Humano  
Unidad de Talento Humano



COPIA NO CONTROLADA





*[Signature]*  
**COPIA NO CONTROLADA**

Lic. Jorge Salvador Pocasangre, Gerente de Sistemas Informáticos  
Gerencia de Sistemas Informáticos

**COPIA NO CONTROLADA**



Licda. Yanci del Carmen Gallo Cáceres, Jefa de Logística  
Unidad de Logística



*[Signature]*  
**COPIA NO CONTROLADA**

Licda. María Elena Guzmán, Jefa de Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.  
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

**COPIA NO CONTROLADA**



Lic. Sergio Antonio García, Director del Centro de Solución de Controversias.  
Dirección del Centro de Solución de Controversias.



*[Signature]*  
**COPIA NO CONTROLADA**

Licda. Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización.  
Dirección de Descentralización

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
03	11/04/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apartado "6. Codificación de perfiles de puesto", se cambió correlativo de perfiles de puesto.</li> <li>▪ Unidad de comunicaciones se modificó el organigrama de puestos y se adiciono el perfil de secretaria de comunicaciones.</li> <li>▪ Dirección de Vigilancia de Mercado, se modificaron y adicionaron conocimientos en el apartado de competencias requeridas de todos los perfiles de la Dirección.</li> <li>▪ Unidad de Logística se modificó el organigrama de puestos y se adiciono el perfil de Auxiliar de Logística.</li> <li>▪ Gerencia de Defensoría Regional Occidente/Oriente, se modificó el apartado de educación formal del perfil de Técnico/a Inspector/a, asimismo se modificaron y adicionaron conocimientos requeridos en los puestos de Coordinador/a de Vigilancia de Mercado y Técnico/a Inspector/a (Defensoría Regional).</li> </ul>

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA