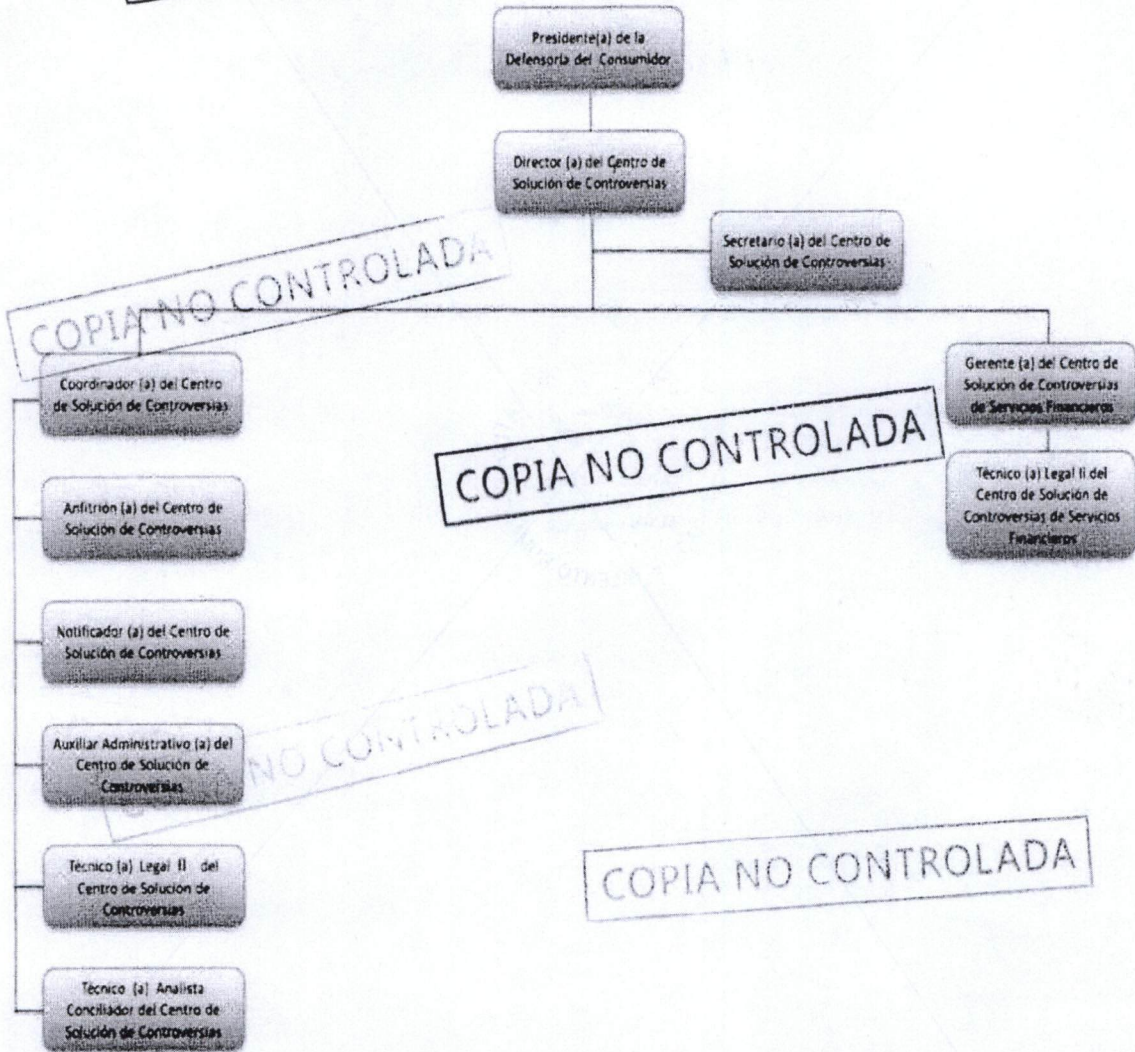


THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
5408 SOUTH DICKENS STREET
CHICAGO, ILLINOIS 60637
TEL: 773-936-3234

Blank lined area for notes or text.

COPIA NO CONTROLADA
Organigrama del Centro de Solución de Controversias.



1 00000



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFUTH001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 233 de 285



 Defensoría
del Consumidor

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.

5000000

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 234 de 285	

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 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

- Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- Administrar los procesos de denuncias.
- Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
- Preparar casos asignados a remitir a el Tribunal Sancionador.
- Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- Resguardo de los expedientes asignados.
- Reportar al (la) Gerente(a) los resultados del trabajo realizado.
- Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
	UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
	CÓDIGO: MOFUTH001	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 236 de 285	

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

4.2 Conocimiento:

COPIA NO CONTROLADA

- a. Derecho administrativo, civil y mercantil.
- b. Normativa relacionada en materia de consumo (Deseable).
- c. Medios alternos de solución de conflictos (Deseable).
- d. Normativa aplicable al sector financiero.
- e. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

4.3 Experiencia:

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

COPIA NO CONTROLADA

4.4 Habilidades:

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

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



Para ser presentado a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

Se extiende la presente certificación que consta de 3 folios útiles, en la Unidad de Talento Humano de la Defensoría del Consumidor la Ciudad de Antigua Cuscatlán, a los cuatro días del mes de noviembre de dos mil diecinueve.



The image shows a handwritten signature in blue ink over a horizontal line. To the right of the signature is a circular official stamp. The stamp contains the text "DIRECCION ADMINISTRATIVA" at the top, "Defensoría del consumidor EL SALVADOR, C.A." in the center, and "UNIDAD DE TALENTO HUMANO" at the bottom. In the center of the stamp is a stylized eye logo.

Inga. Ariela Lynette García Méndez
Jefa de Talento Humano

