



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

(CÓDIGO: MOFGTH001, VERSIÓN: 08)

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha: **03 ENE 2025**



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 DE PRESIDENCIA | 10 |
| 8. | PERFIL DE PUESTO DE ASESORÍA | 23 |
| 9. | PERFIL DE PUESTO DE OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO | 25 |
| 10. | PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO | 30 |
| 10.1 | UNIDAD DE INTELIGENCIA DE MERCADO Y CONSUMO | 33 |
| 10.2 | UNIDAD DE GESTIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN | 38 |
| 10.3 | UNIDAD DE METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN | 43 |
| 11. | PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA | 49 |
| 12. | PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL | 55 |
| 13. | PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA | 74 |
| 14. | PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD | 83 |
| 15. | PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE COMUNICACIONES | 92 |
| 16. | PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | 105 |
| 17. | PERFILES DE PUESTO DE TRIBUNAL SANCIONADOR | 111 |
| 17.1 | TRIBUNAL SANCIONADOR | 111 |
| 17.2 | UNIDAD DE PROCURACIÓN DEL TRIBUNAL SANCIONADOR | 118 |
| 17.3 | UNIDAD JURÍDICA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR | 124 |
| 17.4 | SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR | 128 |
| 18. | PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO | 141 |
| 18.1 | DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO | 141 |
| 18.2 | UNIDAD DE INSPECCIÓN | 146 |
| 18.3 | UNIDAD DE AUDITORÍA DE CONSUMO | 157 |
| 18.4 | UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD | 167 |
| 18.5 | UNIDAD DE FOMENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIENES Y SERVICIOS | 178 |
| 19. | PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO | 186 |
| 19.1 | DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO | 186 |
| 19.2 | UNIDAD DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN EN CONSUMO | 194 |
| 19.3 | UNIDAD DE PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN CONSUMO | 200 |
| 20. | PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN JURÍDICA | 206 |
| 21. | PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | 219 |
| 21.1 | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | |





| | | |
|------|---|-----|
| 21.2 | UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS..... | 222 |
| 21.3 | UNIDAD DE EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN | 226 |
| 21.4 | UNIDAD AMBIENTAL..... | 228 |
| 21.5 | GERENCIA DE TALENTO HUMANO..... | 230 |
| 21.6 | GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS..... | 247 |
| 21.7 | UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS | 270 |
| 21.8 | UNIDAD DE LOGÍSTICA..... | 275 |
| 22. | PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS | 294 |
| 22.1 | DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS..... | 294 |
| 22.2 | GERENCIA DE CASOS INDIVIDUALES..... | 297 |
| 22.3 | GERENCIA DE CASOS COLECTIVOS..... | 309 |
| 23. | PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN..... | 320 |
| 23.1 | DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN | 320 |
| 23.2 | GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA | 328 |
| 23.3 | GERENCIA DE ATENCIÓN VIRTUAL | 341 |
| 23.4 | GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL (OCCIDENTE/ORIENTE)..... | 350 |

| | | | |
|---|---|-------------|------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 3 de 384 |

1. BASE LEGAL

Ley de Protección al Consumidor, artículos 56, 61, 63, 65, 69 letra a), 93 y 94.

Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.

Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, artículo 16,17 y 18.

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

Establecer 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 | |
|--|--|
| PPGTH001 | Asistente de la Presidencia |
| PPGTH002 | Asistente Técnico(a) en Gestión Institucional |
| PPGTH003 | Técnico(a) de la Presidencia |
| PPGTH004 | Especialista Jurídico(a) de Presidencia |
| PPGTH005 | Especialista en Temas Estratégicos de Consumo |
| PPGTH006 | Motorista de la Presidencia |
| PPGTH007 | Ordenanza de la Presidencia |
| PPGTH008 | Asesor(a) de la Presidencia |
| PPGTH009 | Oficial de Cumplimiento Antisoborno |
| DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO | |
| PPGTH010 | Director(a) de Estudios de Consumo |
| PPGTH011 | Jefe(a) de la Unidad de Inteligencia de Mercado y Consumo |
| PPGTH012 | Técnico(a) de la Unidad de Inteligencia de Mercado y Consumo |
| PPGTH013 | Jefe(a) de la Unidad de Gestión y Procesamiento de Información |
| PPGTH014 | Técnico(a) de la Unidad de Gestión y Procesamiento de Información |
| PPGTH015 | Jefe(a) de la Unidad de Metodología y Validación |
| PPGTH016 | Técnico(a) de la Unidad de Metodología y Validación |
| UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA | |
| PPGTH017 | Jefe(a) de Auditoría Interna |
| PPGTH018 | Auxiliar de Auditoría Interna |
| UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL | |
| PPGTH019 | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional |
| PPGTH020 | Tesorero(a) Institucional |
| PPGTH021 | Auxiliar de Tesorería |
| PPGTH022 | Encargado(a) de Fondo Circulante |
| PPGTH023 | Contador(a) Institucional |
| PPGTH024 | Encargado(a) de Presupuesto |
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA | |
| PPGTH025 | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia |
| PPGTH026 | Auxiliar Administrativo(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia |
| PPGTH027 | Técnico(a) Legal II de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia |
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD | |
| PPGTH028 | Jefe(a) de Planificación y Calidad |
| PPGTH029 | Analista de Planificación |
| PPGTH030 | Técnico(a) de Gestión de la Calidad |



| UNIDAD DE COMUNICACIONES | |
|--|---|
| PPGTH031 | Jefe(a) de Comunicaciones |
| PPGTH032 | Secretario(a) de Comunicaciones |
| PPGTH033 | Técnico(a) de Comunicaciones I |
| PPGTH034 | Técnico(a) de Comunicaciones II |
| PPGTH035 | Fotógrafo(a) Institucional |
| UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | |
| PPGTH036 | Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales |
| PPGTH037 | Técnico(a) de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales |
| TRIBUNAL SANCIONADOR | |
| PPGTH038 | Especialista del Tribunal Sancionador |
| PPGTH039 | Auxiliar Administrativo(a) del Tribunal Sancionador |
| PPGTH040 | Gerente(a) del Tribunal Sancionador |
| PPGTH041 | Procurador(a) del Tribunal Sancionador |
| PPGTH042 | Técnico(a) Legal de Procuración del Tribunal Sancionador |
| PPGTH043 | Jefe(a) de Equipo Jurídico |
| PPGTH044 | Técnico(a) Legal I de la Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador |
| PPGTH045 | Secretario(a) del Tribunal Sancionador |
| PPGTH046 | Técnico(a) de Recepción del Tribunal Sancionador |
| PPGTH047 | Auxiliar de la Secretaría del Tribunal Sancionador |
| PPGTH048 | Coordinador(a) de Notificación del Tribunal Sancionador |
| PPGTH049 | Notificador(a) del Tribunal Sancionador |
| DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO | |
| PPGTH050 | Director(a) de Vigilancia de Mercado |
| PPGTH051 | Técnico(a) Legal I de Vigilancia de Mercado |
| PPGTH052 | Jefe(a) de Inspecciones |
| PPGTH053 | Coordinador(a) de Inspecciones |
| PPGTH054 | Colaborador(a) Técnico(a) |
| PPGTH055 | Técnico(a) Supervisor(a) |
| PPGTH056 | Técnico(a) Inspector(a) |
| PPGTH057 | Jefe(a) de Auditoría de Consumo |
| PPGTH058 | Coordinador(a) de Auditoría de Consumo |
| PPGTH059 | Técnico(a) de Auditoría de Consumo |
| PPGTH060 | Auxiliar Técnico(a) de Auditoría de Consumo |
| PPGTH061 | Jefe(a) de Seguridad y Calidad |
| PPGTH062 | Analista de Seguridad y Calidad |
| PPGTH063 | Supervisor(a) de Seguridad y Calidad |
| PPGTH064 | Técnico(a) de Seguridad y Calidad |
| PPGTH065 | Jefe(a) de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios |
| PPGTH066 | Técnico(a) de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios |





DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

| | |
|----------|---|
| PPGTH067 | Director(a) de Ciudadanía y Consumo |
| PPGTH068 | Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo |
| PPGTH069 | Auxiliar Administrativo(a) de Ciudadanía y Consumo |
| PPGTH070 | Coordinador(a) de Educación y Divulgación en Consumo |
| PPGTH071 | Técnico(a) de Educación y Divulgación en Consumo |
| PPGTH072 | Diseñador(a) Multimedia de Ciudadanía y Consumo |
| PPGTH073 | Coordinador(a) de Participación y Organización en Consumo |
| PPGTH074 | Técnico(a) de Participación y Organización en Consumo |

DIRECCIÓN JURÍDICA

| | |
|----------|---|
| PPGTH075 | Director(a) Jurídico(a) |
| PPGTH076 | Auxiliar Administrativo(a) de la Dirección Jurídica |
| PPGTH077 | Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica |
| PPGTH078 | Gerente(a) de Procuración |
| PPGTH079 | Técnico(a) Legal I de Procuración |

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

| | |
|----------|--|
| PPGTH080 | Director(a) de Administración |
| PPGTH081 | Oficial de Gestión Documental y Archivos |
| PPGTH082 | Técnico(a) de Gestión Documental y Archivos |
| PPGTH083 | Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión |
| PPGTH084 | Jefe(a) de la Unidad Ambiental |
| PPGTH085 | Gerente(a) de Talento Humano |
| PPGTH086 | Coordinador(a) de Talento Humano |
| PPGTH087 | Técnico(a) de Talento Humano |
| PPGTH088 | Médico(a) Institucional |
| PPGTH089 | Enfermero(a) Institucional |
| PPGTH090 | Auxiliar de Servicio para la Clínica Institucional |
| PPGTH091 | Gerente(a) de Sistemas Informáticos |
| PPGTH092 | Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos |
| PPGTH093 | Administrador(a) de Bases de Datos y Sistemas Informáticos |
| PPGTH094 | Analista Programador(a) (Administrador(a) Web) |
| PPGTH095 | Analista Programador(a) de Sistemas Informáticos |
| PPGTH096 | Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica |
| PPGTH097 | Administrador(a) de Servidores y Sistemas Operativos |
| PPGTH098 | Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos |
| PPGTH099 | Jefe(a) de la Unidad de Compras Públicas |
| PPGTH100 | Técnico(a) de la Unidad de Compras Públicas |
| PPGTH101 | Jefe(a) de Logística |
| PPGTH102 | Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Activo Fijo) |



- PPGTH103 Auxiliar de Logística (Almacén y Compras)
- PPGTH104 Auxiliar de Logística (Mantenimiento)
- PPGTH105 Técnico(a) en Atención al Usuario(a)
- PPGTH106 Ordenanza
- PPGTH107 Coordinador(a) de Transporte y Combustible
- PPGTH108 Motorista

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

- PPGTH109 Director(a) del Centro de Solución de Controversias
- PPGTH110 Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales
- PPGTH111 Auxiliar Administrativo(a) del Centro de Solución de Controversias
- PPGTH112 Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias
- PPGTH113 Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales
- PPGTH114 Técnico(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales
- PPGTH115 Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos
- PPGTH116 Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos
- PPGTH117 Técnico(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos

DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

- PPGTH118 Director(a) de Descentralización
- PPGTH119 Asistente Legal de la Dirección de Descentralización
- PPGTH120 Coordinador(a) del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
- PPGTH121 Gerente(a) de Atención Descentralizada
- PPGTH122 Coordinador(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada
- PPGTH123 Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada
- PPGTH124 Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada
- PPGTH125 Gerente(a) de Atención Virtual
- PPGTH126 Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Virtual
- PPGTH127 Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Virtual
- PPGTH128 Gerente(a) de Defensoría Regional Occidente/Oriente
- PPGTH129 Auxiliar Administrativo(a) de Defensoría Regional
- PPGTH130 Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
- PPGTH131 Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
- PPGTH132 Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
- PPGTH133 Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
- PPGTH134 Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional)
- PPGTH135 Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional)
- PPGTH136 Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado (Defensoría Regional)
- PPGTH137 Técnico(a) Inspector(a) (Defensoría Regional)
- PPGTH138 Especialista en Participación Ciudadana (Oficina Regional de Occidente)





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 8 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: PRESIDENCIA, ASESORÍA y OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO





Organigrama de Presidencia de la Defensoría, Asesoría y Oficialía de Cumplimiento



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 10 de 384 |

7. PERFILES DE PUESTO DE PRESIDENCIA

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPGTH001

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

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

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

| | | |
|--|---|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

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

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 12 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE TÉCNICO(A) EN GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH002

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asistir, apoyar y brindar seguimiento a temas estratégicos de la gestión institucional que le sean delegados y/o que impacten la consecución de los objetivos institucionales.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar análisis y propuestas de acción que permitan mejorar las intervenciones institucionales para fortalecer la imagen y posicionamiento de la Defensoría del Consumidor.
- b. Implementar estrategias de intervención institucional a nivel del talento humano de la Defensoría del Consumidor y usuarios de los servicios de la Defensoría del Consumidor.
- c. Evaluar problemáticas institucionales y elaborar propuestas de acción en conjunto con las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.
- d. Brindar apoyo y seguimiento a las diferentes unidades organizativas para la gestión y desarrollo de actividades estratégicas a nivel del talento humano de la Defensoría del Consumidor y usuarios de los servicios de la Defensoría designados por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- e. Participar en comisiones de trabajo, que le sean designados por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- f. Elaborar informes técnicos relacionados a las áreas de su especialidad o según le sean requeridos por el(la) Presidente de la Defensoría del Consumidor.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Estudios universitarios a nivel de tercer año ciencias jurídicas, ciencias económicas, ingeniería o humanidades.

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 13 de 384 |

4.2 Conocimientos

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- b. Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopidora, fax, etc.
- c. Conocimientos generales en gestión de comunicación digital (redes sociales, sitios web, etc.)

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. 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 14 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPGTH003

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

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

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 bachillerato general, en comercio, o secretariado.

4.2 Conocimientos

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



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 15 de 384 |

4.3 Experiencia

- a. 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA JURÍDICO(A) DE PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPGTH004

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor 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 del Consumidor.
- 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 del Consumidor.
- 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 del Consumidor, 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 del Consumidor 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 17 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Sobre normativa relativa a la administración pública.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos cinco años 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 18 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN TEMAS ESTRATÉGICOS DE CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH005

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, 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.
- b. Estudiar nuevas estrategias de intervención institucional a nivel del talento humano de la DC y usuarios de los servicios de la Defensoría del Consumidor.
- c. Apoyar a las unidades que requieran de orientación en la gestión y desarrollo de actividades estratégicas a nivel del talento humano de la DC y usuarios de los servicios de la Defensoría designados por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- d. Participar en comisiones de trabajo interinstitucionales vinculados a los sectores estratégicos, que le sean designados por el(la) Presidente(a) de la Defensoría.
- e. Efectuar análisis de temáticas específicas, consultas que le fueran sometidas por las Unidades Organizativas de la Defensoría del Consumidor o a requerimiento de la Presidencia y elaborar informes de opinión que correspondan al marco de sus competencias.
- f. 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.
- g. Opinar sobre documentos y asuntos técnicos relacionados a las áreas de su especialidad.
- h. Evaluar problemáticas institucionales y elaborar propuestas de acción.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 19 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Los conocimientos serán determinados por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- b. Deseable conocimiento sobre normativa relativa a la administración pública.
- c. Conocimiento en el diseño y ejecución de proyectos.

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.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 20 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPGTH006

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 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 noveno grado.

4.2 Conocimientos

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



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 21 de 384 |

4.3 Experiencia

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

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.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 22 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ORDENANZA DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPGTH007

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

- 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. Brindar 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 sexto grado.

4.2 Formación

- 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 del tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 23 de 384 |

8. PERFIL DE PUESTO DE ASESORÍA

NOMBRE DEL PUESTO: ASESOR(A) DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: PPGTH008

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 del Consumidor 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 del Consumidor.
- 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 del Consumidor 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 del Consumidor 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 24 de 384 |

- b. Deseable poseer maestría en el área de su competencia.

4.2 Conocimientos

- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 25 de 384 |

9. PERFIL DE PUESTO DE OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

NOMBRE DEL PUESTO: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO

CÓDIGO: PPGTH009

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Responsable de velar por el cumplimiento de la Ley de Compras Públicas y las normativas nacionales e internacionales para la Gestión Antisoborno.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Verificar que los procedimientos que realice la Unidad de Compras Públicas (UCP), la Unidad Financiera Institucional y el resto de los actores que participen en el ciclo de compra pública se encuentren libres del cometimiento de prácticas anticompetitivas, corrupción y sobornos.
- b. Para la licitación competitiva, contrataciones directas y consultorías por selección de fuente única deberá verificar el desarrollo al cien por ciento en la totalidad de los procesos de compras realizados por la institución, y en el caso de los otros métodos de contratación, incluyendo los métodos de contratación especiales podrá realizar un muestreo del total de procesos de compras, de los cuales se revisará el desarrollo al cien por ciento. El Oficial de Cumplimiento determinará el porcentaje o muestreo que verificará para este último caso.
- c. Tener participación activa y permanentemente en el diseño e implementación de controles para la gestión antisoborno de la institución y en caso aplique, en el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.
- d. Verificará que la UCP y los intervinientes en el ciclo de compra realicen la debida diligencia, comprobando el cumplimiento de los requisitos de Ley, especialmente el Art.25 de la Ley de Compras -LCP-.
- e. Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre los controles para la gestión antisoborno basado en políticas y procedimientos diseñados a partir de los riesgos normativos y reputacionales que afronta la Institución.
- f. Informar sobre los resultados de las revisiones de procesos de compras y el desempeño de los controles para la gestión antisoborno a la máxima autoridad de la institución, según corresponda.
- g. Reportar y mantener comunicación con la DINAC en caso detecte cualquier irregularidad relacionada con sobornos, prácticas anticompetitivas y actos dictados en contra de lo dispuesto en la Ley de Compras Públicas.
- h. Denunciar ante las autoridades competentes en caso detecte cualquier acto de soborno, prácticas anticompetitivas y otros actos dictados en contra de lo dispuesto en las leyes respectivas.
- i. Cumplir con las demás funciones determinadas en la LCP, su reglamento y demás lineamientos emitidos por la DINAC.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 26 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la Dirección de Administración las necesidades de recursos materiales necesarios para el funcionamiento del área.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras funciones que la máxima autoridad definan en cumplimiento con el Sistema de Gestión Antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Normativa legal del sector gubernamental relacionada al puesto de trabajo.
- b. Normativa técnica sobre auditoría.
- 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 en áreas relacionadas.
- b. De preferencia con experiencia en haber desempeñado cargos relacionados con el control o verificación de procesos o de haber realizado auditorías legales.

4.4 Habilidades

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

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 27 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

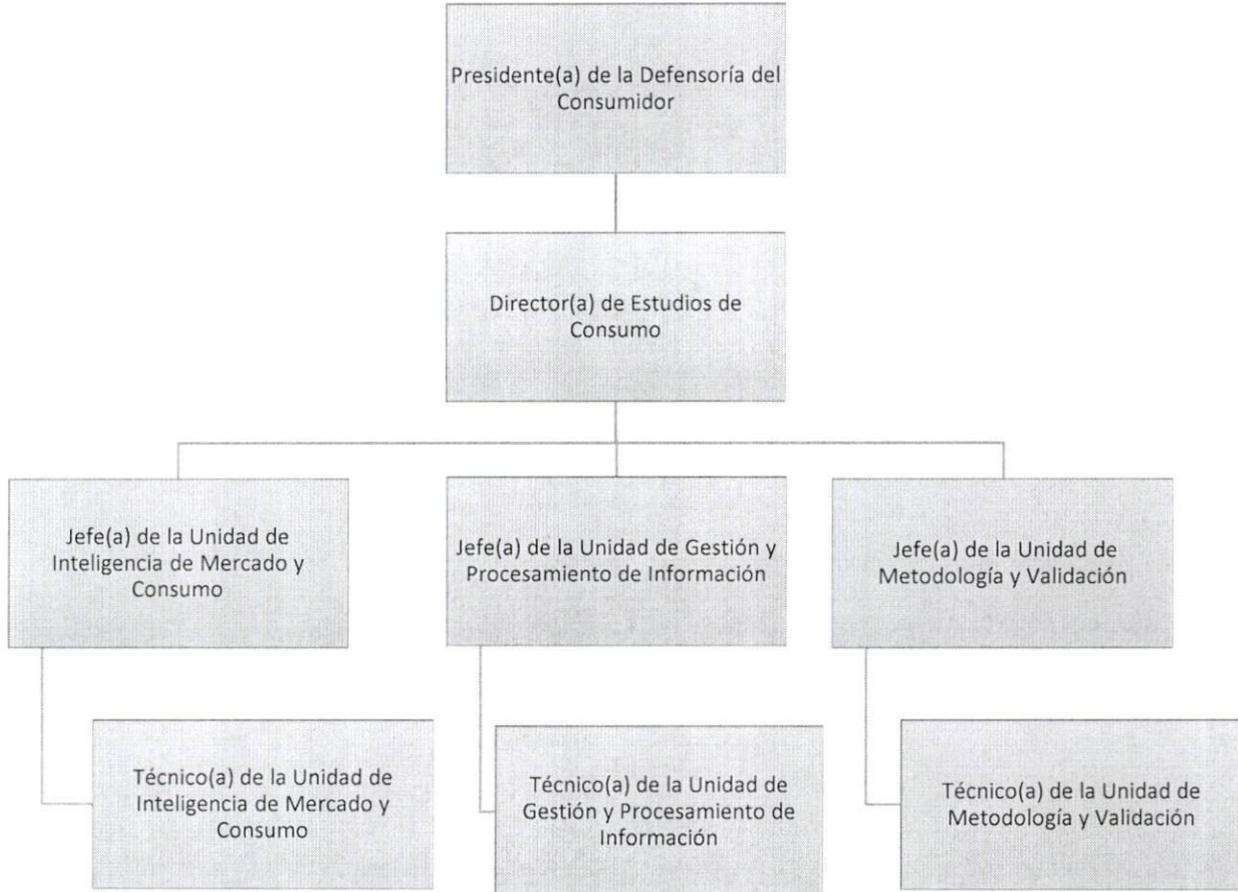
CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 28 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO

Organigrama Dirección de Estudios de Consumo



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 30 de 384 |

10. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE ESTUDIOS DE CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH010

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Estudios de Consumo.
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
 Supervisa a: Jefe(a) de la Unidad de Inteligencia de Mercado y Consumo.
 Jefe(a) de la Unidad de Gestión y Procesamiento de Información.
 Jefe(a) de la Unidad de Metodología y Validación.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Dirigir la planificación, validación, ejecución y difusión de las diferentes actividades programadas de la Dirección de Estudio de Consumo, en los ámbitos de estudios, investigaciones, realización de sondeos de precios y de opinión, así como del análisis de los sistemas de información propios y externos de interés que contribuyan al posicionamiento de la Defensoría del Consumidor y a generar recomendaciones de políticas públicas en materia de consumo.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Planificar y garantizar la ejecución de las actividades relacionadas con la realización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en temáticas relevantes o sectores estratégicos para el interés de los consumidores.
- b. Revisar y validar los resultados de los estudios, investigaciones, sondeo de opinión y sondeos de precios realizadas en materia de consumo.
- c. Remitir, socializar o divulgar a nivel interno y/o externo, según corresponda, los resultados o hallazgos de los estudios, investigaciones, sondeos de opinión, y sondeo de precios en materia de consumo que se realicen.
- d. Dirigir y coordinar la elaboración de instrumentos y metodologías para la realización de investigaciones en materia de consumo, así como su respectiva validación.
- e. Articular con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor y con otras entidades externas en la realización de investigaciones y/o estudios en materia de consumo, según sea pertinente.
- f. Dirigir, coordinar y validar el proceso para la sistematización de información de mercados relevantes en materia de consumo.
- g. Garantizar la ejecución del proceso de actualización de las plataformas institucionales de información al consumidor.
- h. Dirigir, coordinar y validar la actualización de los informes y/o presentaciones técnicas en materia de consumo, estadísticas institucionales y otras variables económicas y sociales de interés para la institución.
- i. Monitorear indicadores económicos internacionales que incidan en la dinámica de los mercados nacionales y en variables claves de consumo con el objetivo de evaluar impactos en la población consumidora.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 31 de 384 |

- j. Validar la metodología para la realización de la recopilación de información en campo de los sondeos de opinión y sondeos de precios de interés para los consumidores.
- k. Validar la metodología sistematización y estandarización de la información institucional, previo a la carga en la base de datos (SARA) para la posterior realización del análisis de inteligencia de consumo y mercados.
- l. Diseñar, coordinar, impulsar y actualizar el Sistema de Inteligencia de Datos de Consumo y Mercados (SICOMER) en la institución.
- m. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que le sean delegadas
- n. Representar a la unidad a nivel interno y externo, según le sea solicitado.
- o. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- p. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos, cuando sea requerido.
- q. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- r. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- s. Autorizar o denegar las licencias con goce o sin goce de sueldo 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.

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 Dirección.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias sociales o económicas (Deseable con maestría).

4.2 Conocimientos

- a. Técnicas estadísticas.
- b. Técnicas de investigación.
- c. Deseable con conocimientos en formulación y evaluación de proyectos.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado de Power Point, Power BI, Word y Excel.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 32 de 384 |

- e. Deseable manejo de herramientas informáticas estadísticas a nivel intermedio (Eviews, Stata, SPSS, etc.)

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos 5 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. Redacción y sintaxis.
- f. Manejo de conflictos y resolución de problemas.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 33 de 384 |

10.1 UNIDAD DE INTELIGENCIA DE MERCADO Y CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA DE MERCADO Y CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH011

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Estudios de Consumo.
 Reporta a: Director(a) de Estudios de Consumo.
 Supervisa a: Técnico(a) de la Unidad de Inteligencia de Mercado y Consumo.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y supervisar la realización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión, sondeos de precios en materia de consumo, así como para otros sectores estratégicos de interés para las personas consumidoras, que permitan establecer indicios o afectaciones que pueden dañar los intereses y derechos de las personas consumidoras; así como garantizar un adecuado proceso de validación de las estadísticas institucionales y otras variables económicas y sociales de interés para la institución.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar la ejecución de las actividades relacionadas con estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, en temáticas relevantes y/o sectores estratégicos.
- b. Implementar mecanismos de control durante el proceso de recolección de datos de los estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios que se realizan en materia de consumo a fin de garantizar la calidad de la información.
- c. Coordinar y validar reportes, resultados de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, a fin de establecer y/o validar tendencias de consumo y/o mercados.
- d. Realizar procesos de validación de la información que es recolectada en campo, con el propósito de garantizar la calidad de la información y evaluar posibles afectaciones a la población consumidora, mediante el establecimiento de tendencias de consumo y/o mercados.
- e. Socializar a nivel interno y/o externo, según le sea delegado, los resultados de los estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, realizados por la Dirección.
- f. Interactuar y coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor para la realización y publicación de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo.
- g. Coordinar y articular con entidades externas que apliquen, las actividades que sean necesarias para la realización de estudios en materia de consumo y mercados.
- h. Sistematizar información estadística centrales de la institución y otras variables económicas y sociales de interés para la institución.
- i. Presentar a la Dirección propuestas de mejora para la recolección y sistematización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, así como de estadísticas centrales de la institución.





- j. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que le sean delegadas.
- k. Representar a la unidad a nivel interno y externo, en caso de ser solicitado.
- 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 bajo su supervisión
- o. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- 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

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en el área de ciencias sociales o económicas.
- b. Profesionales graduados en el área de ingeniería, únicamente serán valorados según experiencia afín al área.

4.2 Conocimientos

- a. Técnicas estadísticas intermedias.
- b. Técnicas de investigación.
- c. Manejo avanzado de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- d. Manejo avanzado de bases de datos en Excel.
- e. Deseable manejo intermedio de programas de inteligencia de datos y negocios (Microsoft Power BI, Tableau).
- f. Deseable manejo intermedio de software de estadísticas (Eviews, Stata, R, SPSS).

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 35 de 384 |

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral en áreas o funciones afines.
- b. Al menos un año de experiencia en administración de equipos de trabajo o funciones similares que impliquen liderar equipos de trabajo.

4.4 Habilidades

- a. Proactividad.
- b. Liderazgo.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Capacidad de análisis y síntesis.
- e. Comunicación efectiva.
- f. Buena redacción y sintaxis.
- g. Manejo de conflictos.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina, eventualmente requiere desplazamiento de en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país, según le sea requerido.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 36 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA DE MERCADO Y CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH012

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Estudios de Consumo.
 Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Inteligencia de Mercado y Consumo.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar, sistematizar y evaluar los estudios, investigaciones, sondeos de opinión, sondeos de precios en materia de consumo, así como para otros sectores estratégicos de interés para las personas consumidoras, que permitan establecer indicios o afectaciones que pueden dañar los intereses y derechos de las personas consumidoras, asimismo procesar y sistematizar las estadísticas institucionales y otras variables económicas y sociales de interés para la institución.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Ejecutar, procesar, sistematizar la información relacionada a estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, en temáticas relevantes y/o sectores estratégicos que realiza la Dirección a fin de evaluar las tendencias de mercado y posibles afectaciones a la población consumidora.
- b. Revisar la calidad de la información que es recolectada para los estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios que se realizan en materia de consumo.
- c. Realizar informe y/o reportes de los resultados de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, a fin de establecer y/o validar tendencias de consumo y/o mercados.
- d. Proponer investigaciones y/o estudios en materia de consumo a partir de los indicios de precios o condiciones que puedan afectar a la población consumidora.
- e. Interactuar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor para la realización y publicación de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo.
- f. Coordinar con entidades externas que apliquen, las actividades que sean necesarias para la realización de estudios en materia de consumo y mercados, según delegación de la jefatura.
- g. Sistematizar y elaborar informes sobre las estadísticas centrales de la institución y otras variables económicas y sociales de interés para la institución.
- h. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor que le sean delegadas.
- i. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- j. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de los plazos para la tramitación de los procesos.
- k. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 37 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Egresado(a) universitario en el área de ciencias sociales o económicas.
- b. Egresado(a) universitario del área de ingeniería, únicamente serán valorados según experiencia y/o conocimientos afines al área.

4.2 Conocimientos

- a. Manejo avanzado de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- b. Experiencia intermedia en bases de datos en Excel.
- c. Técnicas estadísticas intermedias.
- d. Deseable manejo básico de programas de inteligencia de datos y negocios (Microsoft Power BI, Tableau)
- e. Deseable manejo básico de software de estadísticas (Eviews, Stata, R, SPSS).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral en puestos o realizando funciones similares.

4.4 Habilidades

- a. Redacción y sintaxis.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Capacidad de análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Proactividad.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina, eventualmente requiere desplazamiento de en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país, según le sea requerido.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 38 de 384 |

10.2 UNIDAD DE GESTIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE GESTIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PPGTH013

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Gestión y Procesamiento de Información.
 Reporta a: Director(a) de Estudios de Consumo.
 Supervisa a: Técnico(a) de la Unidad de Gestión y Procesamiento de Información.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Garantizar las herramientas tecnológicas necesarias para la óptima recolección de información utilizada en estudios, investigaciones, sondeos de opinión, sondeos de precios en materia de consumo, así como para otros sectores estratégicos de interés para las personas consumidoras, asimismo coordinar y garantizar el óptimo procesamiento y visualización de la información recopilada por la Dirección de Estudios.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Diseñar y coordinar la implementación de instrumentos para la recolección de información utilizada en las investigaciones y estudios en materia de consumo.
- b. Proponer e innovar nuevas herramientas para la inteligencia de negocios (BI).
- c. Garantizar la sistematización de información de mercados relevantes e información estadística en los tiempos y calidad que sea requerida.
- d. Apoyar en el diseño y desarrollo de metodologías que permitan mejorar la optimización de los procesos.
- e. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor en la elaboración de instrumentos y metodologías para la recolección de información.
- f. Coordinar el proceso de actualización de informes sobre las estadísticas centrales de la institución.
- g. Proponer y coordinar la implementación de mecanismos de visualización de información para su uso en las distintas plataformas de la DC.
- h. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que le sean delegadas.
- i. Representar a la unidad a nivel interno y externo, en caso de ser solicitado.
- j. Supervisar que se cumplan 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.
- l. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- m. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- n. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- o. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 39 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, 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 o ramas afines al área informática.

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento en base de datos para inteligencia de negocios (Business Intelligence).
- b. Conocimiento de herramientas para visualización de información, como, por ejemplo: Power BI, Tableau, etc.
- c. Conocimiento y/o experiencia en manejo de bases de datos, SQL server.
- d. Metodología para el desarrollo de software basado en UML
- e. Manejo de Sistema operativo en ambiente servidor Windows y Linux.
- f. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- g. Gestión de proyectos (Deseable).
- h. Conocimientos en manejo de lenguaje de desarrollo, deseable: C#, ASP.NET, FRAMAWORK 4.0.
- i. Deseable manejo de herramientas informáticas estadísticas a nivel intermedio (Eviews, Stata, SPSS, etc.)

4.3 Experiencia

- a. Al menos un año de experiencia en administración de equipos de trabajo o funciones similares que impliquen liderar equipos de trabajo.
- b. Al menos dos años de experiencia desarrollo de sistemas de información.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo
- b. Trabajo en equipo.
- c. Capacidad de hacer análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Manejo de conflictos.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 40 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina.
- b. Se está expuesto a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 41 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA UNIDAD DE GESTIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PPGTH014

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Gestión y Procesamiento de Información.
 Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Gestión y Procesamiento de Información.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Desarrollar las herramientas tecnológicas necesarias para garantizar de forma óptima la recolección y visualización de información utilizada en estudios, investigaciones, sondeos de opinión, sondeos de precios en materia de consumo, así como para otros sectores estratégicos de interés para las personas consumidoras; asimismo diseñar y proponer mecanismos para agilizar el procesamiento y visualización de la información recopilada por la Dirección de Estudios de Consumo.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Desarrollar y evaluar instrumentos para la recolección y procesamiento de información utilizada en las investigaciones, estudios en materia de consumo y otros informes relevantes de la institución.
- b. Sistematizar la información de mercados relevantes e información estadística en los tiempos y calidad que sea requerida.
- c. Realizar propuestas de herramientas que permitan mejorar los procesos de recolección y procesamiento de la información de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría.
- d. Actualizar los informes sobre las estadísticas centrales de la institución u otro informe institucional que le sea requerido.
- e. Desarrollar y actualizar la visualización de información para su uso en las distintas plataformas de la institución.
- f. Realizar limpieza, control de calidad a los datos que se utilizan para la elaboración de investigaciones, estudios en materia de consumo u otro informe institucional, utilizando las diferentes herramientas que posee la institución.
- g. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor que le sean delegadas.
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- i. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de los plazos para la tramitación de los procesos.
- j. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DTT CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 42 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias de la computación o ingeniería en sistemas informáticos o ramas similares al área de tecnológica.

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento y/o experiencia en manejo de bases de datos, SQL server.
- b. Conocimientos de lenguaje de desarrollo, por ejemplo: C#, ASP.NET, FRAMAWORK 4.0.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- d. Sistema operativo en ambiente servidor Windows, Linux.
- e. Manejo de herramientas informáticas estadísticas a nivel intermedio (Eviews, Stata, SPSS, etc.), deseable.
- f. Conocimiento de herramientas para visualización de información, como, por ejemplo: Power BI, Tableau, etc. (deseable).
- g. Versionamiento Git (deseable).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos un año de experiencia desarrollo de sistemas de información o realizando funciones similares.

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 43 de 384 |

10.3 UNIDAD DE METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN

CÓDIGO: PPGTH015

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Estudios de Consumo.
 Reporta a: Director(a) de Estudios de Consumo.
 Supervisa a: Técnico(a) de la Unidad de Metodología y Validación.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Diseñar y coordinar la implementación de procesos, metodologías y/o instrumentos que permitan recopilar, estandarizar y agilizar el procesamiento de la información para la realización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión, sondeos de precios en materia de consumo, así como para otros sectores estratégicos de interés para las personas consumidoras.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Proponer el diseño de procesos, instrumentos y/o metodologías para la recolección de información utilizada para la realización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, así como su respectiva evaluación.
- b. Coordinar la implementación de procesos, instrumentos y/o metodologías para sistematización y estandarización de la información institucional, previo a la carga en la base de datos de sistemas institucionales, así como su respectiva supervisión.
- c. Articular con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la elaboración de instrumentos y metodologías para la recolección de información.
- d. Socializar los resultados de los procesos, instrumentos y/o metodologías implementadas y proponer mejoras continuas para la optimización de los procesos.
- e. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que le sean delegadas.
- f. Representar a la unidad a nivel interno y externo, en caso de ser solicitado.
- g. Apoyar en el proceso de actualización de los informes sobre las estadísticas centrales de la institución.
- h. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- i. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- j. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- k. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- l. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- m. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 44 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Técnicas para elaboración de procesos y procedimientos.
- b. Técnicas estadísticas intermedias.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado Power Point, Power BI, Word y Excel.
- d. Deseables conocimientos en Sistemas de Gestión de la Calidad (Normas ISO 9001:2015)
- e. 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 en áreas o funciones afines.
- b. Al menos un año de experiencia en administración de equipos de trabajo o funciones similares que impliquen liderar equipos de trabajo.

4.4 Habilidades

- a. Proactividad
- b. Liderazgo
- c. Trabajo en equipo.
- d. Capacidad de análisis y síntesis.
- e. Comunicación efectiva.
- f. Manejo de conflictos.
- g. Redacción y ortografía.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 45 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA UNIDAD DE METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN **CÓDIGO: PPGTH016**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Estudios de Consumo.
 Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Metodología y Validación.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Implementar los procesos, metodologías y/o instrumentos para la recopilación de información para la realización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión, sondeos de precios en materia de consumo, asimismo, sistematizar los mecanismos de recolección información que son utilizados por la Dirección.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Implementar procesos, instrumentos y/o metodologías para la recolección de información utilizada para la realización de estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, así como información relacionada a estadísticas centrales, previo a la carga en la base de datos de sistemas institucionales, así como su respectiva supervisión.
- b. Interactuar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la elaboración de instrumentos y metodologías para la recolección de información.
- c. Elaborar informes de resultados de los procesos, instrumentos y/o metodologías utilizadas en los estudios, investigaciones, sondeos de opinión y sondeos de precios en materia de consumo, así como información relacionada a estadísticas centrales.
- d. Dar seguimiento las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor que apliquen a fin de garantizar una adecuada implementación de las metodologías y/o instrumentos utilizados para recopilación y/o sistematización de información.
- e. Socializar los resultados de los procesos, instrumentos y/o metodologías implementadas y proponer mejoras continuas para la optimización de los procesos, según delegación de la jefatura.
- f. Apoyar en el proceso de actualización de los informes sobre las estadísticas centrales de la institución.
- g. Colaborar con actividades dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que le sean delegadas.
- h. Representar a la unidad a nivel interno y externo, en caso de ser solicitado.
- i. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- j. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de los plazos para la tramitación de los procesos.
- k. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 46 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Técnicas para elaboración de procesos y procedimientos.
- b. Técnicas estadísticas intermedias.
- 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 en puestos o realizando funciones similares.

4.4 Habilidades

- a. Redacción y sintaxis.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Capacidad de análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Proactividad.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 47 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Organigrama de Unidad de Auditoría Interna



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 49 de 384 |

11. PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: PPGTH017

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 del Consumidor.
- 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 del Consumidor 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 Consumidor 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 50 de 384 |

- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 51 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: PPGTH018

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 del Consumidor.
- 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 objeto 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 52 de 384 |

4.2 Conocimientos

- 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.
- 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.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

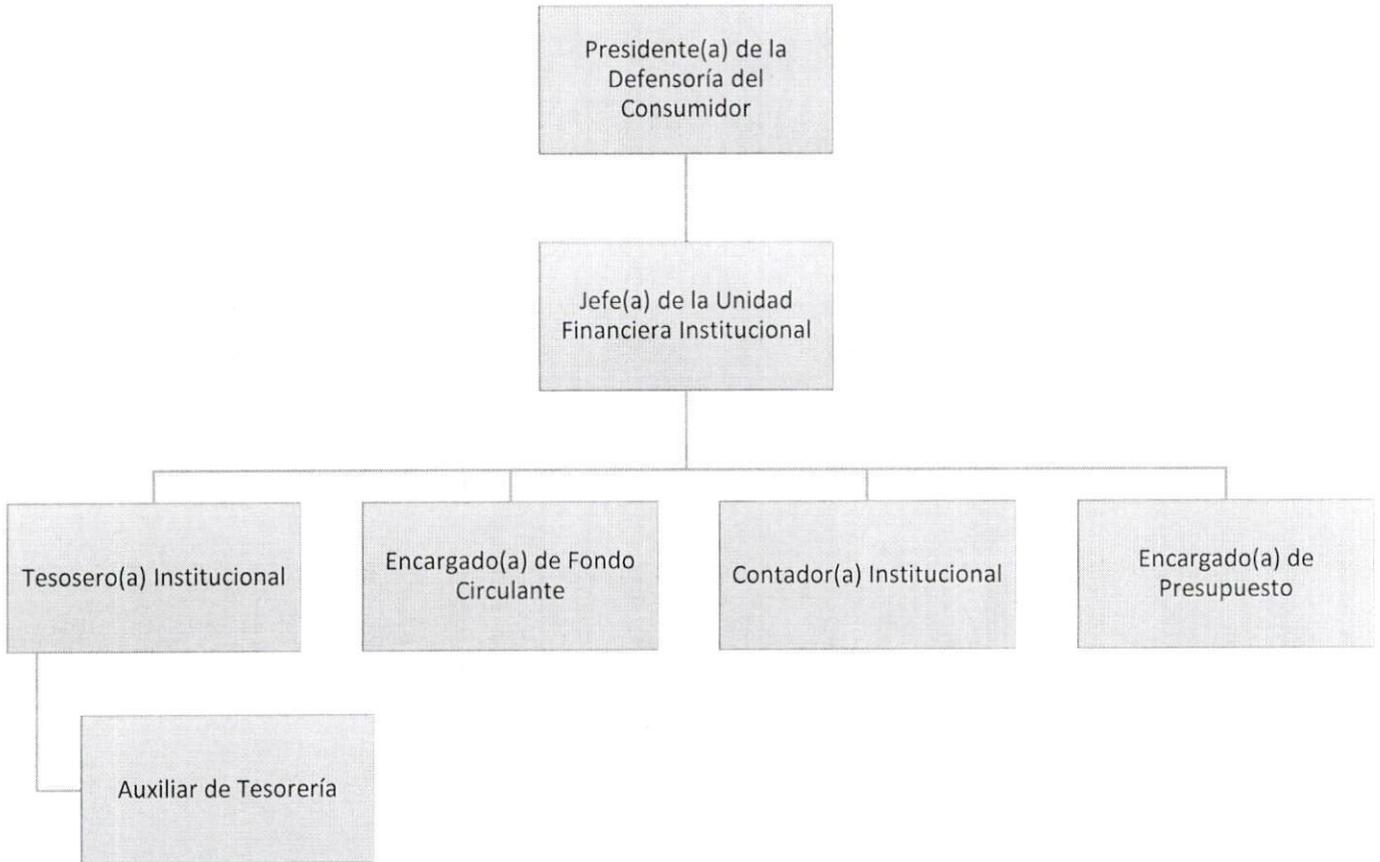
CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 53 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

Organigrama de Unidad Financiera Institucional



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 55 de 384 |

12. PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

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

CÓDIGO: PPGTH019

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 Planificación Anual de Compras (PAC), 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 del Consumidor, 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 56 de 384 |

- 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 del Consumidor sobre aspectos relevantes que inciden en la operatividad de la gestión financiera institucional.
- n. Tramitar, con autorización de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su persona y su unidad organizativa.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a) y por el Ministerio de Hacienda en materia de administración financiera.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 57 de 384 |

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos:

- a. Deseable conocimiento de la Ley AFI 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 58 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TESORERO(A) INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH020

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.

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 compra 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 Gerencia 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 Gerencia 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 Gerencia 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 59 de 384 |

- l. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- 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.

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 60 de 384 |

- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 61 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE TESORERÍA

CÓDIGO: PPGTH021

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 compra 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 salarios 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 62 de 384 |

- 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.
- p. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

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.

4.2 Conocimientos

- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 63 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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



| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 64 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO(A) DE FONDO CIRCULANTE

CÓDIGO: PPGTH022

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 y 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 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, conforme a los lineamientos establecidos para tal propósito.
- i. Atender los arqueos de Fondo Circulante practicados por las diferentes instancias auditoras.
- j. Atender los requerimientos e implementar las observaciones de auditoría interna y externa, relativas al manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo.
- k. Llevar un archivo cronológico de los reportes de arqueo realizados al Fondo Circulante de Monto Fijo, bajo su responsabilidad.
- l. Apoyar la 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 y comprobantes de retención a los proveedores.
- m. Elaborar y entregar de quedan a proveedores y de comprobantes de retención del 1% IVA, cuando aplica.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 65 de 384 |

- n. 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.
- o. 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).
- p. Efectuar la entrega de cheques a proveedores y a los(as) delegados(as) de la Unidad de Logística para el pago a proveedores, mediante depósito en cuentas bancarias en bancos, cooperativas y asociaciones de ahorro y crédito autorizados.
- 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.
- r. Elaborar planilla para la Procuraduría General de la República para el reporte de las retenciones cuota alimenticia.
- s. Realizar ante el Almacén, los trámites pertinentes a la solicitud de papelería y útiles para uso 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Cuarto año de estudios de licenciatura en administración de empresas o Contaduría Pública.

4.2 Conocimientos

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

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Analítico(a).
- b. Precisión numérica.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Organización y responsabilidad.
- e. Empatía y amabilidad con orientación al cliente.
- f. Facilidad de aprendizaje.
- g. Adaptabilidad al cambio.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 66 de 384

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal con períodos bajo mucha presión, y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 67 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: CONTADOR(A) INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH023

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 cumpla 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 68 de 384 |

- m. Elaborar la liquidación de presupuesto anual.
- 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. 192 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 69 de 384 |

- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>COMISIONADO EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 70 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO(A) DE PRESUPUESTO

CÓDIGO: PPGTH024

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 compras 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.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 71 de 384 |

- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

5.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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

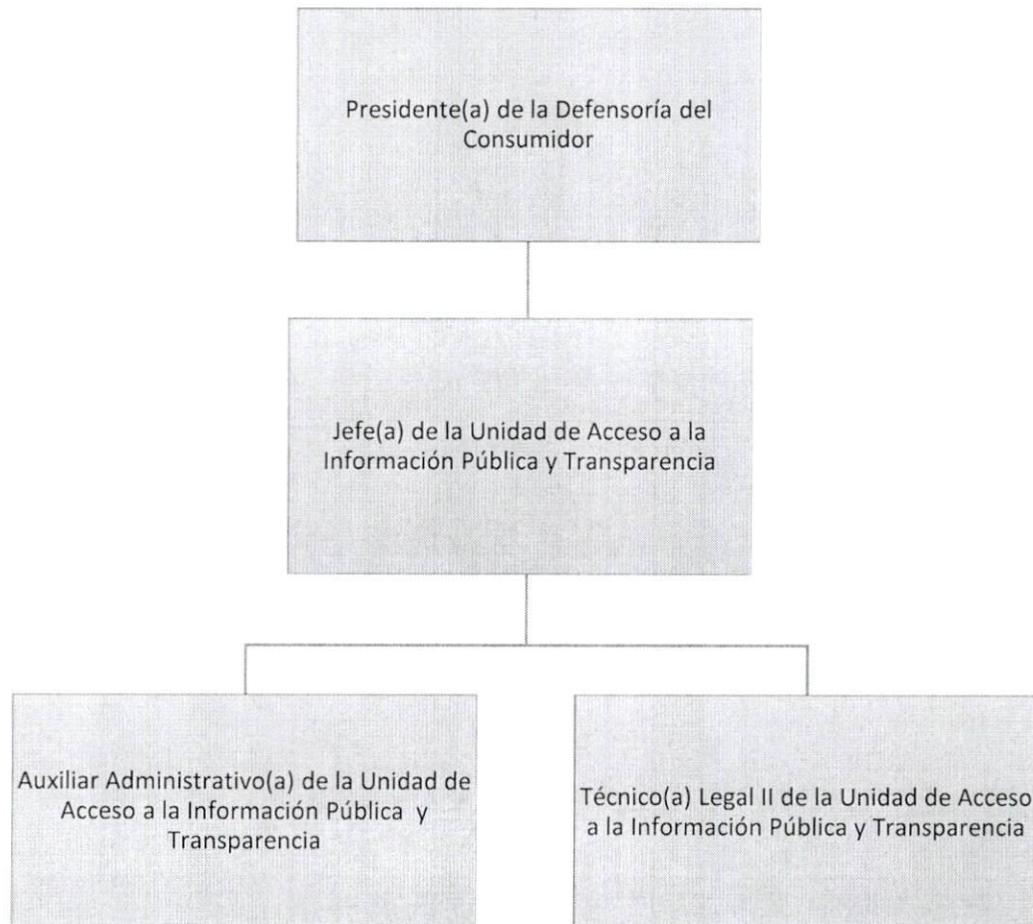
- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes en tránsito.



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



Organigrama de Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia



| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 74 de 384 |

13. PERFILES DE PUESTO DE 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: PPGTH025

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 que todas las unidades administrativas, cumplan la Ley de Acceso a la Información Pública y la Política de Transparencia, promoviendo la cultura de transparencia al interior de la Institución y en el servicio prestado a la población. Asimismo, debe ser el vínculo institucional con las personas usuarias para atender requerimientos del quehacer de la Defensoría y sus relaciones institucionales.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Recabar y difundir la información oficiosa, asimismo propiciar que los(las) 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 del Consumidor 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 75 de 384 |

- n. Elaborar y enviar al Instituto de Acceso a la Información Pública, de conformidad con los lineamientos que éste 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.
- o. Promover 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. 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 las áreas de: ciencias humanísticas, económicas, jurídicas o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- a. Conocimientos avanzados sobre la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), reglamento y otras normativas legales aplicables.
- b. Normativa legal del sector gubernamental.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Word, Excel y Power Point).

4.3 Experiencia

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

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 76 de 384 |

4.4 Habilidades

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

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 77 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA **CÓDIGO: PPGTH026**

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 tercer año universitario en carreras jurídicas, administración, mercadeo, o en áreas sociales.

5.2 Conocimientos:

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (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.

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 78 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 79 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA **CÓDIGO: PPGTH027**

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.

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 las personas usuarias.
- 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 otros cuerpos legales aplicables; así como 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.
- n. Realizar acciones que contribuyan agilizar la respuesta a los requerimientos de acceso a la información y/o atenciones ciudadanas.
- o. Apoyar en la organización y mantenimiento de la gestión documental de la Unidad.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DTT CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 80 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 licenciatura en ciencias jurídicas.

4.2 Conocimientos

- a. Deseable conocimiento sobre la Ley de Acceso a la Información Pública 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. Dos años de experiencia en puestos similares.

4.4 Habilidades

- a. Analítico(a).
- b. Trabajo en equipo.
- c. Empático(a).
- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 81 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD



Organigrama de Unidad de Planificación y Calidad



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 83 de 384 |

14. PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

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

CÓDIGO: PPGTH028

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 monitorear el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y antisoborno de la institución, promoviendo la mejora continua de los procesos y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y antisoborno, así como la mejora continua de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría del Consumidor.

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 los documentos normativos de la institución y actualizar los documentos normativos propios cuando sea necesario y someterlo a revisión jurídica y aprobación.
- f. Asegurar que los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad y antisoborno 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. Registrar 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 y antisoborno.
- 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 y antisoborno.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 84 de 384 |

- o. Desarrollar, actualizar y mantener disponible la documentación requerida para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad y antisoborno.
- 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 y antisoborno 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 antisoborno, y mejorar continuamente la eficacia del mismo.
- r. Definir los criterios de la auditoría de calidad y antisoborno, 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 y antisoborno.
- 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.

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

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 y antisoborno, normas ISO, principalmente familia 9000, 17000 y 37000.
- c. Técnicas estadísticas.
- d. Auditoría de gestión.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 85 de 384 |

- 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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 86 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA DE PLANIFICACIÓN

CÓDIGO: PPGTH029

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 y operativos 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 de la institución.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 licenciatura o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- a. Deseable conocimiento de las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.

| | | | |
|---|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 87 de 384 |

- b. Conocimientos sobre metodologías y herramientas para los procesos de planificación, seguimiento y evaluación con enfoque de resultados.
- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 88 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH030

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 y antisoborno 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 y antisoborno.
- b. Ejecutar estrategias para concientizar y sensibilizar al talento humano de la Defensoría del Consumidor, 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, calidez y antisoborno 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 y antisoborno.
- h. Auditar internamente los procedimientos para verificar su cumplimiento y la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y antisoborno de la Defensoría del Consumidor.
- i. Tomar las acciones correctivas, correcciones, gestión de oportunidades e innovaciones 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 y antisoborno.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 89 de 384 |

- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Sistemas de gestión de la calidad y antisoborno, normas ISO, principalmente familia 9000, 17000 y 37000.
- b. Técnicas Estadísticas.
- c. Auditoría de la calidad y antisoborno.
- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

Nombre: _____

Código: 00000





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

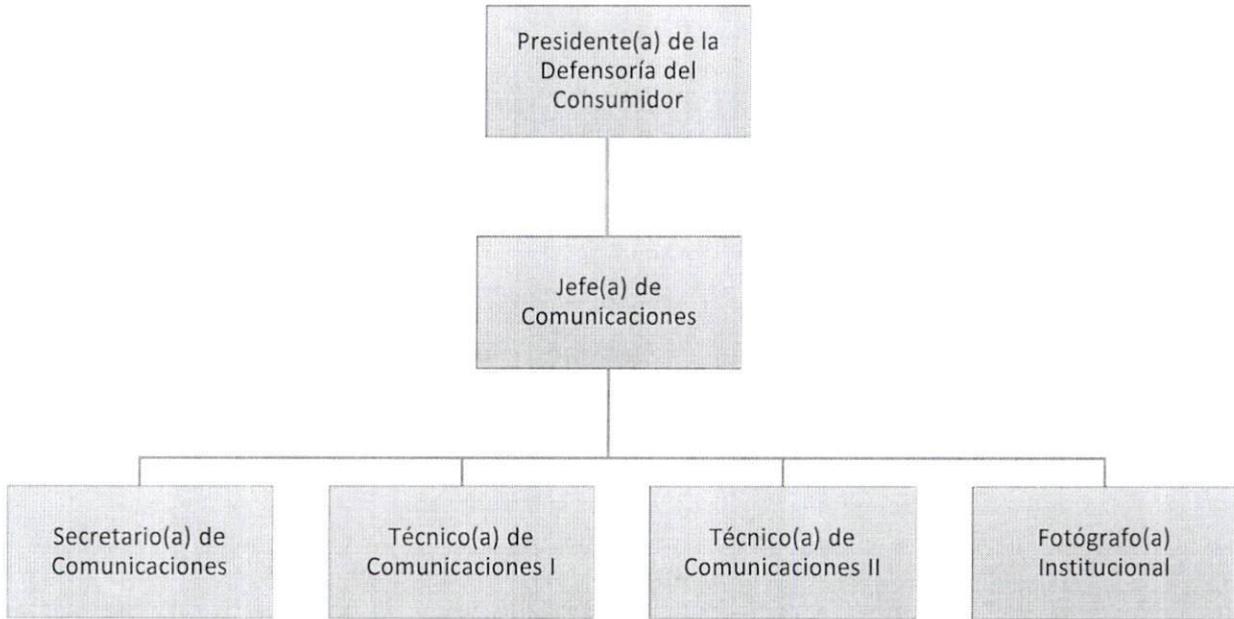
VERSIÓN: 08

PÁGINA: 90 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: UNIDAD DE COMUNICACIONES



Organigrama de Unidad de Comunicaciones



| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 92 de 384 |

15. PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE COMUNICACIONES

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PPGTH031

1. GENERALES DEL PUESTO

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

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 del Consumidor en el cumplimiento de sus funciones.
- e. Coordinar las conferencias de prensa realizadas por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor 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 del Consumidor.
- 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.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 93 de 384 |

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

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

4.3 Experiencia

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

5.3 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 94 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PPGTH032

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

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

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 95 de 384 |

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. Manejo del tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 96 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE COMUNICACIONES I

CÓDIGO: PPGTH033

1. GENERALES 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 del Consumidor 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 del Consumidor, 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 Compras Públicas.
- q. Coordinación y relación con los proveedores que se contratan para los servicios solicitados por la unidad.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 97 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno
- e. 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 Conocimientos

- 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).

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.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 98 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE COMUNICACIONES II

CÓDIGO: PPGTH034

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Cobertura de eventos institucionales y de la Presidencia y vicepresidencia, 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 del Consumidor.

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 y de la Presidencia en radio y televisión.
- g. Conducir el programa radial de la Defensoría del Consumidor en radio Nacional El Salvador.
- h. Cobertura de eventos interdepartamentales e internacionales de interés institucionales, de la Presidencia y de la Vicepresidencia.

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. Edición y animación de logos, piezas audiovisuales y elementos gráficos informativas y educativas para redes sociales a nivel institucional y de la Presidencia.

| | | | |
|--|---|-------------|-------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 99 de 384 |

- f. Realizar la coordinación editorial y diseño gráfico de los contenidos informativos y otras publicaciones de prensa.
- g. Sistematizar archivos digitales de comunicados de prensa y otros materiales redactados.
- h. Conducir el programa radial de la Defensoría en radio Nacional El Salvador.

Tercera Asignación

- 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.

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Cumplir con la normativa antisoborno.
- g. 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 periodismo, comunicaciones o carreras afines.

4.2 Conocimientos

- 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).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 100 de 384 |

4.3 Experiencia

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

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. Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo) y en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Disposición inmediata para atender coberturas institucionales y de la Presidencia.
- e. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | |
|--|---|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 |

NOMBRE DEL PUESTO: FOTÓGRAFO(A) INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH035

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar la cobertura de fotografía a las actividades del quehacer institucional, así como realizar diseño gráfico para publicaciones impresas y/o digitales que realice la Defensoría del Consumidor a través de diferentes medios y/o redes sociales.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar cobertura fotográfica de las actividades de la Defensoría del Consumidor atendiendo los planes de trabajo de las diferentes áreas y a requerimiento de la Presidencia.
- b. Editar las fotografías para la divulgación de las actividades públicas de la Defensoría del Consumidor a través de las plataformas digitales institucionales y su distribución a los medios de comunicación social.
- c. Realizar la edición y diseño gráfico de los contenidos informativos que publica la Defensoría en las diferentes redes sociales.
- d. Apoyar actividades de producción audiovisual de materiales educativos.
- e. Llevar un archivo actualizado y ordenado de fotografías.
- f. Cuidar equipo de fotografía y accesorios, verificando que se encuentren en buen estado.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- f. Cumplir con la normativa antisoborno.
- g. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere técnico en diseño gráfico, mercadeo o estudiante de 3° año de estudios universitarios en carreras afines.



4.2 Conocimientos

- a. Dominio de paquetes computacionales en diseño gráfico.
- b. Manejo de cámaras fotográficas.
- c. Manejo básico de cámara de vídeo (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 en áreas relacionadas.

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo) y en oficina.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 103 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES





Organigrama de Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 105 de 384 |

16. PERFILES DE PUESTO DE UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

CÓDIGO: PPGTH036

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales.
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
 Supervisa a: Técnico(a) de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar y coordinar la gestión de recursos técnicos y financieros con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel nacional e internacional, según Plan Estratégico Táctico y Operativo, y compromisos asumidos por el Gobierno de la República en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPÉCIFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar la relación con las instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel nacional con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b. Propiciar la relación internacional con agencias homólogas y otras entidades dedicadas al tema de consumo para garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras.
- c. Representar a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor en espacios de coordinación interinstitucional, según lineamientos de la Presidencia.
- d. Identificar las necesidades de cooperación para la concreción de proyectos y convenios, según Plan Estratégico Táctico y Operativo en materia de defensa de los derechos de los(as) consumidores(as).
- e. Planificar los programas y proyectos en el marco de la cooperación para ser propuestos a organismos bilaterales y multilaterales.
- f. Presentar, gestionar y negociar proyectos y convenios de acuerdo a los lineamientos emanados de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
- g. Supervisar y evaluar la eficacia en la gestión de cooperación de proyectos administrados y convenios suscritos.
- h. Mantener una adecuada y oportuna comunicación con las contrapartes, delegaciones, financiadores y otros actores.
- i. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- j. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- k. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- l. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 106 de 384 |

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, resguardo y control de los activos fijos asignados a su unidad organizativa.
- c. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación

- a. Profesional Universitario en ciencias jurídicas, ciencias económicas, ciencias sociales, ciencias humanísticas o ingeniería.
- b. Preferentemente con grado de maestría.

4.2 Formación

- a. Conocimientos en formulación y evaluación de proyectos.
- b. Dominio del idioma inglés a nivel básico, deseable.
- 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, de preferencia realizando actividades afines al puesto.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Criterio Analítico.
- c. Capacidad para trabajar en equipo.
- d. Manejo de conflictos.
- e. Comunicación efectiva.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina.
- b. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 107 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

CÓDIGO: PPGTH037

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales.
 Reporta a: Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el portafolio de proyectos y convenios de cooperación nacionales e internacionales, según lineamientos internos y criterios definidos por los organismos de cooperación.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPÉCIFICAS AL PUESTO

- a. Monitorear las convocatorias nacionales e internacionales de entidades bilaterales y multilaterales, y planes de trabajo de las agencias homologas que se relacionen a los objetivos del Plan Estratégico. Así como, mantener actualizada la base de proyectos y convenios de cooperación.
- b. Formular y presentar proyectos de cooperación técnica y financiera de acuerdo a las bases establecidas por las entidades bilaterales y multilaterales.
- c. Realizar el seguimiento de los proyectos y convenios en todos sus componentes técnicos, administrativo y financiero, en colaboración con las demás áreas funcionales de la Defensoría del Consumidor.
- d. Elaborar informes de avance y resultados de los proyectos y convenios, de acuerdo a lo establecido en las bases de los organismos financieros / colaboradores.
- e. Mantener una adecuada y oportuna comunicación interna con las unidades o direcciones que ejecutan proyectos técnicos y/o financieros, así como de convenios.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación

- a. Egresado de estudios universitarios en ciencias jurídicas, ciencias económicas, relaciones internacionales, humanísticas o ingeniería.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 108 de 384 |

4.2 Formación

- a. Conocimientos básicos en formulación, seguimiento y evaluación de proyectos.
- b. Dominio del idioma inglés a nivel básico.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral, deseable realizando responsabilidades similares al puesto.

4.4 Habilidades

- a. Iniciativa.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y ortografía.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina.
- b. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual, incluidos accidentes de tránsito.
- c. Muy poco esfuerzo físico.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

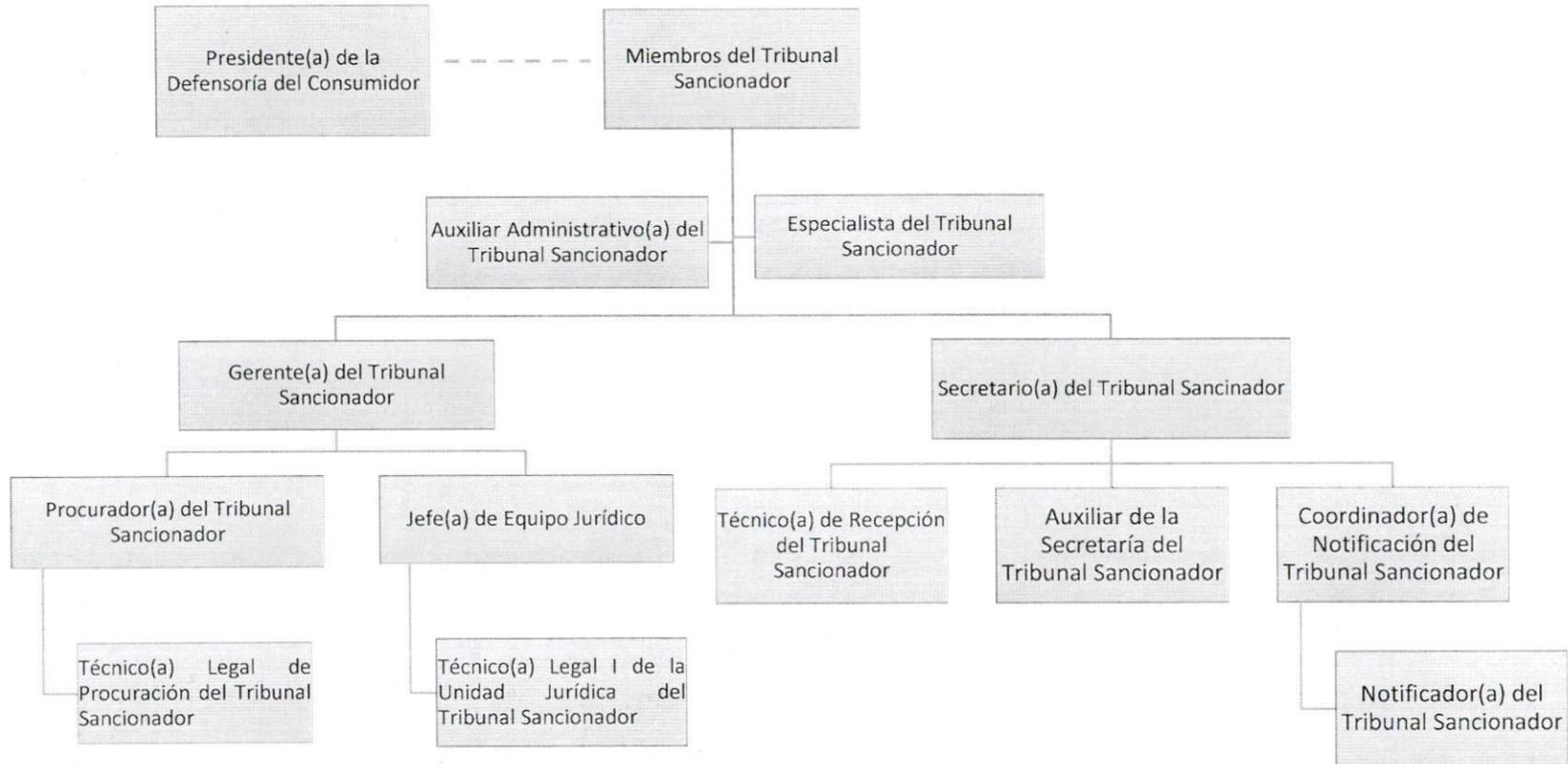
VERSIÓN: 08

PÁGINA: 109 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: TRIBUNAL SANCIONADOR



Organigrama de Tribunal Sancionador



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DTT CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 111 de 384 |

17. PERFILES DE PUESTO DE TRIBUNAL SANCIONADOR

17.1 TRIBUNAL SANCIONADOR

NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH038

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Miembros del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asesorar y apoyar a los miembros del Tribunal Sancionador en todas las actividades relacionadas con el diseño, implementación y asesoría en temas estratégicos que permitan la optimización del proceso sancionatorio, favoreciendo la toma de decisiones y consecución de objetivos institucionales.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPÉCIFICAS AL PUESTO

- a. Asesorar a los miembros del Tribunal Sancionador en aspectos estratégicos y técnicos del quehacer del Tribunal Sancionador.
- b. Realizar diagnósticos situacionales del funcionamiento del proceso sancionatorio.
- c. Proveer de insumos necesarios para la toma de decisiones del Tribunal Sancionador en la optimización de recursos institucionales.
- d. Realizar análisis y propuestas de acción que permitan mejorar los procesos internos del Tribunal Sancionador.
- e. Dar seguimiento a las acciones de mejora que se implementen en el Tribunal Sancionador.
- f. Sistematizar los resultados de las propuestas de mejora implementadas en el Tribunal Sancionador.
- g. Elaborar informes periódicos del estado de avance y resultados de medidas implementadas por el Tribunal Sancionador.
- h. Seguimiento y actualización a los procesos y documentos normativos del Tribunal Sancionador en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.
- i. Participar en comisiones de trabajo de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor, vinculadas al Tribunal Sancionador, con el objeto de desarrollar soluciones viables para la mejora continua del Tribunal Sancionador.
- j. Sistematizar toda la información del quehacer del Tribunal Sancionador de forma oportuna para la toma de decisiones del Tribunal Sancionador.
- k. Digitalizar y archivar expedientes una vez fenecidos los cuales son recibidos de Secretaría al momento de ser descargados del sistema tomando las medidas necesarias para el resguardo y control de expedientes.
- l. Gestionar los procesos de destrucción de archivos del Tribunal Sancionador.
- m. Supervisar y controlar que se incorpore al expediente la documentación recibida durante el proceso de tramitación de casos en el Tribunal Sancionador, así como las actuaciones del Tribunal, según los procedimientos establecidos.
- n. Asistir a reuniones que el Tribunal Sancionador le delegue.
- o. Brindar atención a usuarios sobre el estado del trámite del proceso sancionatorio.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 112 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 la rama de ciencias económicas, humanísticas o afines.

4.2 Formación

- a. Manejo de base de datos.
- b. Manejo de herramientas informáticas (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimientos en organización y métodos.

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Iniciativa.
- b. Organización.
- c. Análisis y síntesis.
- 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, incluidos accidentes de tránsito.
- b. Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado(a).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 113 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH039

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Miembros del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

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

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- 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.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 114 de 384 |

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos un año 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 115 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH040

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Tribunal Sancionador
 Reporta a: Miembros del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: Procurador(a) del Tribunal Sancionador.
 Jefe(a) de Equipo Jurídico.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar los diferentes procesos del Tribunal Sancionador a fin de garantizar el óptimo funcionamiento de la Unidad Jurídica y Unidad de Procuración. Asimismo, realizar estudios y/o propuestas de mejora que incidan estratégicamente en la labor del Tribunal.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

- a. Supervisar la correcta distribución y asignación de casos en los distintos equipos que conforman la Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador.
- b. Coordinar y supervisar el cumplimiento de metas de la Unidad Jurídica y Unidad de Procuración.
- c. Establecer y supervisar el cumplimiento de metas relativos a casos clasificados como mora del Tribunal Sancionador.
- d. Supervisar las actividades de la Unidad de Procuración relativas con las estrategias de defensa ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
- e. Dar seguimiento a la implementación de las propuestas avaladas por el Tribunal Sancionador, mediante el intercambio constante con los(as) Jefes(as) de equipo jurídico del Tribunal Sancionador, y el(la) Jefe(a) de la Unidad de Procuración.
- f. Crear propuestas de reforma legislativa o cualquier instrumento normativo que atañe al Tribunal Sancionador o a las infracciones que este sanciona, mediante un adecuado uso de la técnica legislativa.
- g. Divulgar los criterios decisionales del Tribunal Sancionador por medio de talleres de capacitación al personal de las diversas áreas del Tribunal Sancionador y de la Defensoría del Consumidor; así como divulgar dichos criterios al público en general, mediante conferencias, talleres, conversatorios, u otros eventos académicos.
- h. Coordinar la compilación y la publicación de los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.





- i. Desarrollar los criterios jurídicos internos del Tribunal Sancionador de acuerdo a los lineamientos de los criterios judiciales externos atinentes, y presentar propuestas de aplicación a los casos que se resuelven ante este Tribunal Sancionador, con el fin de garantizar el cumplimiento de los precedentes judiciales y la mejora continua de la calidad y legalidad de las decisiones del Tribunal Sancionador.
- j. Fortalecer las estrategias judiciales, a requerimiento del Tribunal Sancionador, sea en sede contencioso administrativo y/o ante las Salas de la Corte Suprema (especialmente en Amparo), realizando estudios de acuerdo a las necesidades de dichas estrategias debiendo trabajar para ello en coordinación con el(la) Jefe(a) de Unidad de Procuración.
- k. Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo para trasladarles y actualizarles los criterios jurídicos adoptados por el Tribunal Sancionador.
- l. Analizar el estado de la carga laboral de cada área del Tribunal y proveer estrategias para la lograr eficacia de la operación.
- m. Coordinar y preparar información estadística de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador.
- n. Proveer los informes periódicos de la operatividad y gestión al Tribunal Sancionador.
- o. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades relativas a su puesto.
- p. Supervisar que se cumplan los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- q. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- r. Identificar necesidades de formación del talento humano de su equipo.
- s. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Tribunal Sancionador.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Abogado(a) autorizado.
- c. Notario de la República autorizado.
- d. Estudios de postgrado(maestría) en Derecho Administrativo, Constitucional o Derecho Económico/Consumo.
- e. Doctorado en áreas afines (Deseable).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 117 de 384 |

4.2 Conocimientos

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

4.3 Experiencia

- a. Se requiere como mínimo 3 años de experiencia laboral en áreas similares y administrando personal.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo
- b. Manejo de conflictos.
- c. Iniciativa.
- d. Organización.
- e. Análisis y síntesis
- f. Redacción, sintaxis y argumentación jurídica.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Eventualmente deberá desplazarse fuera de la institución para realizar tareas encomendadas por el Tribunal.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 118 de 384 |

17.2 UNIDAD DE PROCURACIÓN DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

NOMBRE DEL PUESTO: PROCURADOR(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH041

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Procuración del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Gerente(a) del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: Técnico(a) Legal de Procuración del Tribunal Sancionador.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Representar judicialmente a los Miembros del Tribunal Sancionador en los procesos constitucionales y contenciosos administrativos, ejerciendo la defensa judicial de sus actuaciones, en especial de las resoluciones sancionadoras impugnadas, elaborando las estrategias judiciales de defensa; debiendo además, asignar, supervisar, revisar y coordinar el trabajo administrativo, de defensa y representación judicial realizado por el personal bajo su responsabilidad, todo lo anterior en atención a los criterios adoptados por el Tribunal Sancionador dentro del marco de la Ley de Protección al Consumidor, otras normativas y jurisprudencia aplicable.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

- a. Representar judicialmente al Tribunal Sancionador(TS) en sede contenciosa administrativa y constitucional, conforme a las reglas del proceso aplicables y en las audiencias orales que se señalen.
- b. Realizar el análisis jurídico de todas las demandas incoadas contra las actuaciones del Tribunal Sancionador y construir las estrategias de defensa judicial pertinentes en cada caso, con el objetivo de lograr un fallo favorable a la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador.
- c. Elaborar las propuestas de defensa, respecto de las sentencias desfavorables que sean emitidas por la jurisdicción contenciosa administrativa (Juzgados, Cámara y Sala) para determinar si es procedente interponer acciones ante la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.
- d. Elaborar escritos e informes requeridos por las instancias judiciales dando respuesta a los traslados realizados al TS, recopilar la prueba pertinente para cada caso, y realizar todos los actos preparatorios y diligencias necesarias para garantizar una adecuada representación judicial en todos los casos y procesos que se tramiten en sede contencioso-administrativa, inclusive aquellos que se lleven ante la Sala de lo Contencioso- Administrativa.
- e. Elaborar de informes periódicos del estado de avance y resultados de los procesos judiciales en trámite y de todo informe requerido por la normativa técnica que rige a la Defensoría del Consumidor y al Tribunal Sancionador.
- f. Cumplir la presentación en tiempo y forma de informes requeridos por autoridades judiciales o por el Tribunal Sancionador.
- g. Elaborar escritos e informes requeridos por las instancias judiciales dando respuesta a los traslados realizados al Tribunal Sancionador, recopilar la prueba pertinente para cada caso y realizar los actos preparatorios y diligencias necesarias.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 119 de 384 |

- h. Llevar y actualizar diariamente una base de datos de todos los procesos judiciales en trámite, registrando cada una de las notificaciones recibidas, incorporando fechas de escritos, audiencias y toda etapa procesal de cada proceso judicial.
- i. Elaborar informes administrativos y cronologías sobre el estado de los procesos judiciales de manera periódica y a requerimiento de los Miembros del TS.
- j. Agendar los requerimientos judiciales, plazos, audiencias, traslados y toda actividad que indique un plazo determinado para su cumplimiento.
- k. Mantener copias de todo el material correspondiente a los casos judiciales y preparar de los juegos de escritos que se presentan en sede judicial (Sala de lo Contencioso Administrativo, Sala de lo Constitucional, Cámaras y Juzgados) o que sean requeridos por cualquier otra autoridad.
- l. Mantener ordenado el archivo de los expedientes físicos de los procesos judiciales en trámite y adjuntar diariamente la documentación atinente a cada caso.
- m. Entregar a el(la) Secretario(a) del Tribunal Sancionador, los expedientes físicos de los procesos judiciales finalizados, para que sean remitidos al archivo del TS.
- n. Cumplir los procedimientos de trabajo en implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- o. Participar en la elaboración y /o actualización de los documentos normativos relativos al Tribunal Sancionador.
- p. Supervisar y evaluar el desempeño del personal a su cargo, en caso aplique.
- q. Identificar necesidades de formación del talento humano de su equipo, en caso aplique
- r. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo con forme a la ley y normativa interna vigente, en caso aplique.
- s. Aplicar el Régimen Sancionatorio según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, según sea el caso.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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) de licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Abogado(a) autorizado y en ejercicio.
- c. Notario(a) de la República.
- d. Estudios de postgrado en Derecho Administrativo o afines, deseable.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 120 de 384 |

4.2 Conocimientos

- a. Derecho Administrativo, Derecho Procesal Civil y Mercantil, Derecho de Consumo y Derecho Penal o Constitucional (Deseable).
- b. Técnicas de oralidad y argumentación jurídica.
- c. Manejo de herramientas informáticas (Power Point, Word, Excel).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere experiencia laboral de al menos 3 años.
- b. Deseable experiencia realizando funciones similares como litigante, procurador, fiscal, o afines.

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, se traslada habitualmente fuera de la institución.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 121 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL DE PROCURACIÓN DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH042

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Procuración del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Procurador(a) del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Representar judicialmente al Tribunal Sancionador, en los casos que a petición de el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador, sean autorizados por el Tribunal Sancionador, y dar apoyo técnico y administrativo a el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador en el ejercicio de la representación y defensa judicial en todas las actuaciones judiciales, sean en procesos contencioso-administrativos y constitucionales, que se susciten o que se encuentren en trámite.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

- a. Representar judicialmente al Tribunal Sancionador en los casos que a petición de el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador sean autorizados por el Tribunal Sancionador, especialmente en audiencia oral y en los casos que el(la) Procurador(a) no pueda comparecer.
- b. Seguir la estrategia de defensa judicial construida por el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador en la contestación de las demandas, no pudiendo apartarse de dicha estrategia salvo que en audiencia oral surjan alegatos que no hayan sido considerados en la contestación de la demanda.
- c. Asistir a las audiencias orales en los tribunales de lo contencioso administrativo, acompañando a el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador, cuando este así lo requiera.
- d. Elaborar escritos e informes requeridos por las instancias judiciales dando respuesta a los traslados realizados al Tribunal Sancionador, recopilar la prueba pertinente para cada caso, y realizar todos los actos preparatorios y diligencias necesarias en apoyo a la representación judicial ejercida por el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador.
- e. Llevar y actualizar diariamente una base de datos de todos los procesos judiciales en trámite, registrando cada una de las notificaciones recibidas, incorporando fechas de escritos, audiencias y toda etapa procesal de cada proceso judicial.
- f. Elaborar informes administrativos y cronologías sobre el estado de los procesos judiciales de manera periódica y a requerimiento de el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador y/o Miembros del Tribunal Sancionador.
- g. Agendar los requerimientos judiciales, plazos, audiencias, traslados y toda actividad que indique un plazo determinado para su cumplimiento.
- h. Fotocopiar todo el material que se le indique correspondiente a los casos judiciales y preparar de los juegos de escritos que se presentan en sede judicial (Sala de lo Contencioso Administrativo, Sala de lo Constitucional, Cámaras y Juzgados) o que sean requeridos por cualquier otra autoridad.
- i. Mantener ordenado el archivo de los expedientes físicos de los procesos judiciales en trámite y adjuntar diariamente la documentación atinente a cada caso.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 122 de 384 |

- j. Hacer entrega a el(la) Secretario(a) del Tribunal Sancionador, con el aval de el(la) Procurador(a) del Tribunal Sancionador, los expedientes físicos de los procesos judiciales finalizados, para que sean remitidos al archivo del Tribunal Sancionador.
- 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 sus objetivos y cumple con lo establecido por la Ley.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a) y/o el Tribunal Sancionador.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) de licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Abogado(a) autorizado y en ejercicio.
- c. Estudios de postgrado en Derecho Administrativo o afines (Deseable).

4.2 Conocimientos

- a. Derecho Procesal Civil y Mercantil, Derecho de Consumo, Derecho Penal y/o Derecho Constitucional (Deseable).
- b. Técnicas de oralidad y argumentación jurídica.
- c. Manejo de herramientas informáticas (Power Point, Word, Excel)

4.3 Experiencia

- a. Se requiere experiencia laboral de un año realizando funciones similares como litigante, procurador, fiscal o afines.

4.4 Habilidades

- a. Análisis y síntesis.
- b. Redacción, sintaxis y argumentación jurídica.
- c. Organización.
- d. Autocontrol.
- e. Diligencia y enfoque en la tarea.
- f. Comunicación efectiva.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 123 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina, se traslada eventualmente fuera de la institución para realizar tareas encomendadas por el Tribunal Sancionador y/o su jefe(a) inmediato(a).
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 124 de 384 |

17.3 UNIDAD JURÍDICA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE EQUIPO JURÍDICO

CÓDIGO: PPGTH043

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Gerente(a) del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: Técnico(a) Legal I de la Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar, coordinar y asignar el trabajo jurídico de los técnicos legales del Tribunal Sancionador y revisar los proyectos de resolución en atención a los criterios adoptados por el Tribunal dentro del marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas y jurisprudencia aplicable.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

- a. Coordinar la distribución de los casos a los técnicos legales de su equipo, para la elaboración de proyectos de resolución.
- b. Supervisar la elaboración de proyectos de resolución que se le presenten al personal bajo su cargo y presentarlos a el(la) Gerente(a) del Tribunal Sancionador y/o miembro del Tribunal Sancionador asignado.
- c. Control y registro en el sistema informático SARA de los expedientes, según la etapa que corresponda
- d. Resguardar los expedientes físicos que le han sido asignados.
- e. Revisar la uniformidad de los criterios jurídicos en que se basan las resoluciones del Tribunal Sancionador.
- f. Supervisar el cumplimiento de metas laborales que se han determinadas por Gerente(a) del Tribunal Sancionador y/o los Miembros del Tribunal Sancionador.
- g. Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo para trasladarles y actualizarles los criterios jurídicos adoptados por el Tribunal Sancionador.
- h. Analizar el estado de la carga laboral de su equipo y proveer estrategias para la lograr eficacia de la operación.
- i. Coordinar y preparar información estadística de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador.
- j. Proveer los informes periódicos de la operatividad y gestión a su jefe(a) inmediato(a).
- 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 equipo.
- o. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano.
- p. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo con forme a la ley y normativa interna vigente.
- q. Aplicar el Régimen Sancionatorio según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DTT CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 125 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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) de licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Abogado(a).
- c. Notario de la República (Deseable).
- d. Estudios de Postgrado en Derecho Administrativo (Deseable).

4.2 Conocimientos

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

4.3 Experiencia

- a. Se requiere 1 año de experiencia laboral realizando funciones en áreas afines.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Toma de Decisiones.
- c. Organización.
- d. Manejo de conflictos.
- e. Autocontrol.
- f. Manejo de personal.
- g. Redacción, sintaxis y argumentación jurídica.

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 Sancionador.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 126 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL I DE LA UNIDAD JURÍDICA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR
CÓDIGO: PPGTH044

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Jefe(a) de Equipo Jurídico.
 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) jefe(a) de equipo.
- 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 Sancionador.
- f. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- g. Preparar informes que les requiera el(la) jefe(a) de equipo jurídico.
- h. Elaborar propuesta de informes para procesos contenciosos administrativos que le sean requeridos por el(la) jefe(a) de equipo jurídico.
- 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 procesos.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 127 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 128 de 384 |

17.4 SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH045

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Miembros del Tribunal Sancionador
 Supervisa a: Técnico(a) de Recepción del Tribunal Sancionador.
 Auxiliar de la Secretaría del Tribunal Sancionador.
 Coordinador de Notificación del Tribunal Sancionador.
 Notificador(a) del Tribunal Sancionador.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Gestionar las funciones de el(la) Secretario(a) 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

- a. Garantizar el cumplimiento de los requisitos formales en los casos presentados al Tribunal Sancionador.
- b. 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.
- c. Garantizar que se agregue a los expedientes toda la documentación de las actuaciones del Tribunal Sancionador, según criterios establecidos.
- d. Rendir informes de estadísticas internas del Tribunal Sancionador y otros que le sean solicitados.
- e. Ejecutar las acciones del Plan Operativo que le corresponden a la unidad.
- f. Tomar las medidas necesarias para el resguardo y control de expedientes.
- g. 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.
- h. Atender a consumidores(as) y proveedores, en forma personal, por teléfono o cualquier medio electrónico.
- i. Atender quejas y solicitudes de información que sean requeridas por la Unidad de Acceso a la Información Pública.
- j. Gestionar que se realicen en legal forma los actos de comunicación de los procedimientos administrativos sancionadores.
- k. Supervisar previamente ruta de distribución geográfica y salidas programadas de notificación presencial.
- l. Informar a los miembros del Tribunal Sancionador cualquier situación compleja, urgente o de manejo que deba ser abordado con la prontitud del caso.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DTI CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 129 de 384 |

- m. Gestionar e informar las impugnaciones de actuaciones del Tribunal Sancionador ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.
- n. Llevar registro de actas de las reuniones ejecutivas internas del Tribunal Sancionador.
- 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

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- 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.

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 Sancionador.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 131 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE RECEPCIÓN DEL TRIBUNAL SancIONADOR **CÓDIGO: PPGTH046**

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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Atender a consumidores(as) y proveedores, en forma personal o por teléfono.
- b. Recibir, verificar y registrar en el sistema informático(SARA) escritos y notificaciones externas que se presenten al Tribunal Sancionador.
- c. Control y registro en el sistema informático(SARA) los expedientes en las etapas que le corresponda.
- d. Recibir, verificar y registrar en el sistema informático(SARA) las denuncias que se presenten al Tribunal Sancionador.
- e. Reportar semanalmente los escritos presentados al Tribunal Sancionador.
- f. Incorporar al expediente correspondiente escritos y notificaciones externas que se presenten al Tribunal Sancionador.
- g. Llevar registro de consulta de expediente presencial o telefónico.
- h. Elaborar informes y estadísticas internas de las labores realizadas en la recepción.
- i. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- j. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de sus objetivos y cumple con lo establecido por la Ley.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado cuarto año de estudios de licenciatura en ciencias jurídicas.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 132 de 384 |

4.2 Conocimientos

- a. Derecho procesal.
- 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, 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 133 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LA SECRETARÍA DEL TRIBUNAL SANCIONADOR **CÓDIGO: PPGTH047**

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

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Administrar, clasificar y organizar los archivos administrativos y de correspondencia de la unidad organizativa a la que pertenece.
- b. Despacha la correspondencia administrativa interna del Tribunal Sancionador.
- c. Llevar controles internos de documentación.
- d. Sacar fotocopias de documentos relacionados con las labores asignadas.
- e. Redactar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos que se le asignen.
- f. Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la unidad a la que pertenece.
- g. Elaborar y llevar control de requisiciones y consumo de papelería, suministros y útiles.
- h. Colaborar con las actividades de recepción de la Secretaría del Tribunal Sancionador.
- i. Colaborar en la certificación de resoluciones firme emitidas por el Tribunal Sancionador y que requieran cobro compulsivo mediante la intervención de la Fiscalía General de la República.
- j. Actualización del sistema informático(SARA) en lo relativo a los casos finalizados para darlos de baja en el mismo.
- k. Agregar a los expedientes administrativos los comprobantes de los pagos de multas que ingresan a Tribunal Sancionador y proceder al descargo en sistema informático(SARA) de dichos expedientes.
- l. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- m. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de sus objetivos y cumple con lo establecido por la Ley.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 134 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado cuarto año de estudios de licenciatura en ciencias jurídicas, administración de empresas, economía o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- 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.

4.3 Experiencia

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

5.4 Habilidades

- a. 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 135 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE NOTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH048

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Secretario(a) del Tribunal Sancionador.
 Supervisa a: Notificador(a) del Tribunal Sancionador.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar y gestionar la distribución y entrega de documentos a notificar por parte del Tribunal Sancionador, en los tiempos legales establecidos, asimismo garantizar la calidad en los actos de comunicación practicados.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Asignar las notificaciones a realizar al recurso humano bajo su supervisión.
- b. Clasificar y distribuir las esquelas y documentación anexa según medio de notificación a utilizar.
- c. Realizar notificaciones en situaciones de emergencia, según delegación de la jefatura inmediata.
- d. Elaborar ruta de distribución geográfica y salidas programadas de notificación presencial.
- e. Registrar en el sistema informático(SARA) las asignaciones de notificaciones a realizar y las notificaciones realizadas recibidas para revisión.
- f. Control y registro en el sistema informático(SARA) de los expedientes en las etapas que le corresponda.
- g. Elaborar propuestas de medios de notificaciones.
- h. Elaborar esquelas, sellarlas y fotocopiar resoluciones y documentos anexos.
- i. Revisar la calidad y legalidad de las notificaciones realizadas, según normativa aplicable en cuanto al cumplimiento de las formalidades de la recepción.
- j. 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.
- k. Asegurar que los expedientes están conformados cronológicamente y de acuerdo con la normativa vigente.
- l. Controlar la distribución, ubicación y préstamo de expedientes durante el proceso de notificación, así como los que se encuentren en archivo.
- m. Elaborar versiones públicas de las resoluciones firme el Tribunal Sancionador.
- n. Elaborar informes periódicos a requerimiento de la jefatura inmediata.
- o. 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.
- p. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones este orientado al cumplimiento de la normativa aplicable.
- r. Verificar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas al as áreas as puesto y tomar medidas correlativas para su debido cumplimiento

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 136 de 384 |

- s. Verificar el buen funcionamiento de las motocicletas y vehículos institucionales que son asignados a la Secretaría del Tribunal Sancionador, e informar oportunamente sobre mantenimiento preventivo a la Unidad Logística.
- t. Supervisar y evaluar el desempeño talento humano a su cargo.
- u. Supervisar que el personal realice medidas adecuadas para el resguardo de expedientes.
- v. Identificar necesidades de formación del Talento Humano bajo su supervisión.
- w. Autorizar o denegar las licencias de permiso del personal a su cargo con forme a la ley y normativa interna vigente.
- x. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo
- y. Identificar necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- z. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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. Abogado(a) de la República.

4.2 Conocimientos

- a. Derecho Procesal.
- b. Derecho Administrativo.
- 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.

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Manejo adecuado del tiempo.
- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 137 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PPGTH049

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Secretaría del Tribunal Sancionador.
 Reporta a: Coordinador(a) de Notificación 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. Fotocopiar expedientes y esquelas de notificación.
- g. Reportar anomalías o desperfectos en el uso de las motocicletas y el carro nacional al jefe de equipo o a la persona encargada
- h. Elaborar ruta de distribución geográfica y programar salidas de notificación presencial.
- i. Realizar notificación presencial y dejar constancia en acta respectiva.
- j. Anexar al expediente cronológicamente los comprobantes de las notificaciones realizadas por cualquier vía.
- k. Verificar que la notificación se haya hecho en debida forma, de acuerdo a los criterios establecidos.
- l. Reportar anomalías o desperfectos en el uso de las motocicletas y/o carros institucionales a la jefatura inmediata.
- m. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- n. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado al cumplimiento de sus objetivos y cumple con lo establecido por la Ley.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 138 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere al menos haber finalizado tercer año de estudios universitarios.

4.2 Conocimientos

- 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.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

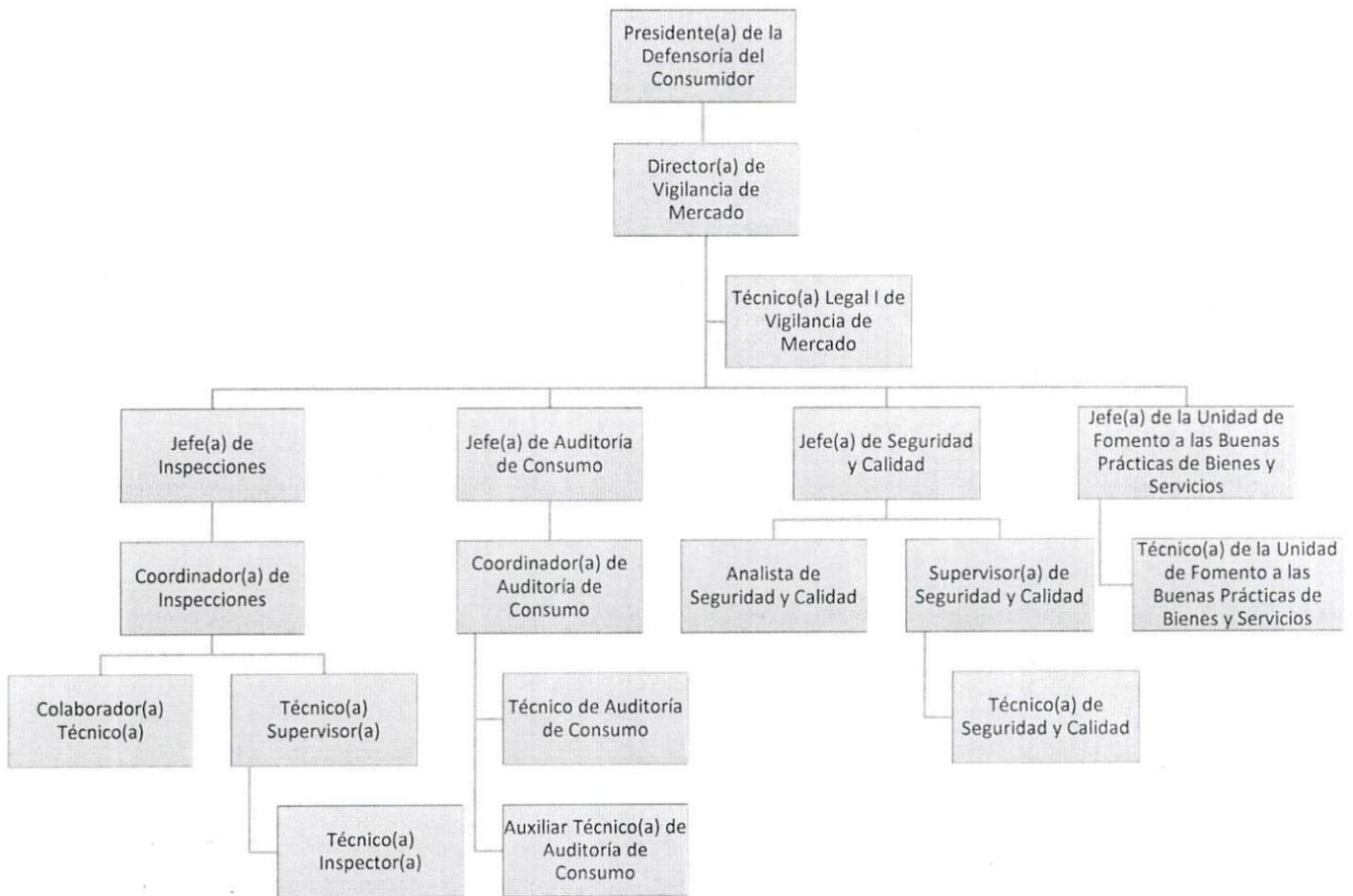
CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

PÁGINA: 139 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

Organigrama de Dirección de Vigilancia de Mercado



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 141 de 384 |

18. PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

18.1 DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

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

CÓDIGO: PPGTH050

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado.
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
 Supervisa a: Técnico(a) Legal I de Vigilancia de Mercado.
 Jefe(a) de Inspecciones.
 Jefe(a) de Auditoría de Consumo.
 Jefe(a) de Seguridad y Calidad.
 Jefe(a) de de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios.

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 Ley de Protección al Consumidor 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

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional y Operativo Anual.
- b. Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección.
- c. Verificar el desarrollo de los procesos de constatación de hechos.
- d. Supervisar los procesos de sondeos de precios.
- e. Apoyar y dar seguimiento a los procesos de denuncias colectivas y casos difusos.
- f. Gestionar proceso de elaboración y actualización de Reglamentos Técnicos con base a requerimientos interinstitucionales.
- g. Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los Reglamentos Técnicos.
- h. Planificar y supervisar las acciones de auditoría realizadas para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras disposiciones legales en materia financiera.
- i. Revisar los resultados de los planes y acciones de verificación y vigilancia impulsadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- j. Presentar resultados relacionados a los planes y acciones de verificación, vigilancia y sistema de gestión a Presidencia y/o unidades involucradas.
- k. 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. Dar seguimiento y aprobar las contrataciones de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Dirección de la Vigilancia de Mercado, así como también de los productos y servicios suministrados externamente para el Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado de la Defensoría del Consumidor.
- n. Monitorear y evaluar los programas de fomento a las buenas prácticas dirigidos a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la LPC y otras normativas vinculantes a fin de proteger los derechos e interés de las personas consumidoras.
- o. Monitorear y evaluar el programa de cartas de derechos dirigidas a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la LPC a fin de proteger los derechos e interés de las personas consumidoras.
- p. Llevar un registro y control del inventario de insumos utilizados por la Dirección de la Vigilancia de Mercado.
- q. Elaborar y tramitar la documentación necesaria para la realización de misiones oficiales de la Dirección de la Vigilancia de Mercado.
- r. Apoyar en la revisión de resultados de estudios e investigaciones en materia de consumo.
- s. 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.
- t. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos de la Dirección de Vigilancia de Mercado
- u. 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.
- v. Gestionar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- w. Asegurar la documentación de procedimientos para seleccionar, formar, autorizar y realizar el seguimiento de los(las) inspectores(as) y demás personal que participa en las actividades de inspección.
- x. Asegurar la formación continua respecto a la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- y. 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.
- z. Autorizar al personal contratado para las actividades de inspección.
- aa. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- bb. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- cc. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- dd. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 143 de 384 |

- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- 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:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal b) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 144 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH051

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 del Consumidor 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 del Consumidor, 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 del Consumidor y otras instituciones gubernamentales y, proveedores en la implementación legal de la Ley de Protección al Consumidor 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 de Vigilancia de Mercado.
- d. Analizar, investigar, requerir y recopilar documentación, y elaborar denuncias colectivas o difusas de casos construidos por las diferentes unidades de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- e. Realizar análisis jurídico de la documentación (actas, formularios, entre otros) generado de los planes de trabajo de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- 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 de Vigilancia de Mercado.
- g. Apoyar y emitir respuesta a requerimientos internos, según demanda de las diferentes unidades de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- h. Registrar, archivar y clasificar correspondencia, documentos, misiones oficiales, entre otros documentos que le sean asignados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- i. Realizar las gestiones logísticas para la realización de reuniones y eventos presenciales y/o no presenciales organizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- j. Apoyar en el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de las unidades de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- k. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas por las diferentes unidades de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- l. Aplicar 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.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 145 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 licenciatura en ciencias jurídicas.

4.2 Conocimientos

- 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 literal 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) a accidentes de tránsito.



18.2 UNIDAD DE INSPECCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE INSPECCIONES

CÓDIGO: PPGTH052

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección.
Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado.
Supervisa a: Colaborador(a) Técnico(a).
Coordinador(a) de Inspecciones.
Técnico(a) Supervisor(a).
Técnico(a) Inspector(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. Apoyar en la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- k. Proyectar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso de inspecciones a nivel nacional.
- l. Coordinar la elaboración y actualización de los documentos normativos para las constataciones de hechos, inspecciones y sondeos de precios.
- m. Atender auditorías internas y externas relacionadas con la acreditación del proceso de inspecciones bajo la familia de las normas ISO 17000.
- n. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada en las actividades asignadas a su cargo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 147 de 384 |

- o. Implementar procedimiento para formar, evaluar y realizar el seguimiento del personal contratado que participa en las actividades de inspección.
- p. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- q. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de la unidad organizativa a su cargo.
- r. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- s. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- t. Dar seguimiento a las contrataciones que le sean asignadas de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- u. Llevar un registro y control de inventario de insumos utilizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- v. Registrar, archivar y clasificar correspondencia, documentos, misiones oficiales, entre otros documentos de la unidad.
- w. Elaborar y tramitar la documentación necesaria para las misiones oficiales de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- x. Realizar las gestiones logísticas para la realización de reuniones y eventos presenciales y/o no presenciales organizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- 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).



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 148 de 384 |

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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 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.

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DTI CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 149 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE INSPECCIONES

CÓDIGO: PPGTH053

1. GENERALES DEL PUESTO

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

- a. Elaborar propuesta de los planes de inspección y presentar a el(la) Jefe(a) de la Unidad de Inspecciones.
- b. Coordinar los aspectos logísticos, incluidas solicitudes de transporte 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 el(la) Jefe(a) de la Unidad de Inspección.
- e. Redactar informes y presentar los resultados del trabajo de inspección, sondeos de precios y constataciones a el(la) Jefe(a) inmediato(a).
- 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 los puntos de atención.
- h. Coordinar la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- i. 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.
- j. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- 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(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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 150 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal b) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 151 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH054

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 informes periódicos de constataciones de hechos realizadas por la unidad.
- d. Redactar informes 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(la) 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(la) 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 los puntos de atención
- 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(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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 tercer año de universidad en carreras de ciencias de la salud, sociales, humanísticas, económicas, jurídicas o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- a. 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 intermedio (Power Point, Word y Excel).

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal b) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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 de campo y/o experiencia en manejo de bases de datos.

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Adaptabilidad al cambio.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. 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.
- 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) a accidentes de tránsito.



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

CÓDIGO: PPGTH055

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. Supervisar la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- h. Apoyar en campo las auditorías internas o externas relacionadas con la acreditación del proceso de inspecciones bajo la familia de las normas ISO 17000.
- i. Participar en el desarrollo de los puntos de atención.
- j. 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.
- 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(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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 154 de 384 |

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 Conocimientos

- 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:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 155 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH056

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. Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según planes de inspección, programas de fomento a las buenas prácticas, cartas de derechos, y otros requerimientos de la 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 los puntos de atención.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 156 de 384 |

- 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).

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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.

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 157 de 384 |

18.3 UNIDAD DE AUDITORÍA DE CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE AUDITORÍA DE CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH057

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Vigilancia de Mercado.
 Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado.
 Supervisa a: Coordinador(a) de Auditoría de Consumo.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, promover y dar seguimiento a los procesos de auditoría de consumo, procesos de devolución ordenados por el Tribunal Sancionador y apoyar técnicamente en temas vinculantes a otras unidades o direcciones de la institución en lo relacionado a la atención de casos colectivos, en cumplimiento a lo establecido en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes; así como, brindar propuestas técnicas para reformar el marco legal de consumo.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional y Operativo Anual.
- b. Coordinar la elaboración y actualización de los planes de auditoría de consumo y/o términos de referencia de procesos de auditoría de consumo.
- c. Revisar y gestionar la aprobación de los planes de auditoría de consumo y/o términos de referencia de procesos de auditoría de consumo.
- d. Socializar los lineamientos definidos en los planes de auditoría de consumo y plan operativo al personal de auditoría de consumo.
- e. Asegurar que se desarrollen los planes, los procedimientos y programas de trabajo de las auditorías de consumo, de los procesos de verificación de las devoluciones, de los informes generales e inspecciones.
- f. Actuar como contraparte en los procesos de auditorías de consumo e inspecciones a proveedores de bienes y/o servicios realizados por consultoras externas o delegados acreditados de otras instituciones del Estado que han sido facultados por la Defensoría del Consumidor.
- g. Gestionar y coordinar apoyo de otras unidades institucionales internas y externas para la realización de las auditorías de consumo, la verificación de los procesos de devolución, de los informes generales y las inspecciones.
- h. Identificar indicios de posibles afectaciones en los derechos e intereses económicos de los consumidores por parte de los proveedores de bienes y/o servicios, en el desarrollo de los procesos de auditorías de consumo, de la verificación de devoluciones, informes generales, e inspecciones.
- i. Revisar y observar los informes presentados por el(la) coordinador(a) de auditoría de consumo, delegados o acreditados de otras instituciones del Estado y/o consultores externos que ejecuten los procesos de auditoría de consumo, la verificación de los procesos de devolución, los informes generales e inspecciones.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 158 de 384 |

- j. Presentación de informes de resultados del trabajo de auditorías de consumo, de verificación de procesos de devolución e inspecciones a la Dirección de Vigilancia de Mercado y otras unidades organizativas involucradas que se considere pertinente.
- k. Garantizar que se documenten las auditorías de consumo, los procesos de devolución, los informes generales e inspecciones realizados mediante la conformación de expedientes y su correspondiente archivo.
- l. Dar seguimiento y/o atender a solicitudes para apoyar la atención de casos colectivos.
- m. Apoyar en la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- n. Dar seguimiento y/o atender a solicitudes de propuestas técnicas para reformar el cuerpo normativo de consumo existente para fortalecer la protección de los(as) consumidores(as).
- o. Proyectar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso de auditoría de consumo.
- p. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada en las actividades asignadas a su cargo.
- q. Implementar procedimiento para formar, evaluar y realizar el seguimiento del personal contratado que participa en las actividades de auditoría de consumo y de la verificación de procesos de devolución.
- r. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- s. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de la unidad organizativa a su cargo.
- t. Autorizar o denegar las licencias del personal de la unidad conforme a la ley y normativa interna vigente.
- u. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- v. Dar seguimiento a las contrataciones que le sean asignadas de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- w. Llevar un registro y control de inventario de insumos utilizados por la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- x. Garantizar el control y supervisar la ejecución del proceso de gestión de archivo documental de la unidad.
- y. Elaborar y tramitar la documentación necesaria para las misiones oficiales de la Unidad de Auditoría de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- z. Realizar las gestiones logísticas para la realización de reuniones y eventos presenciales y/o no presenciales organizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la jefatura inmediata 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 159 de 384 |

- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- a. Planeación, ejecución y elaboración de informes de auditoría e informes generales.
- b. Ley de Protección al Consumidor (Deseable).
- c. Normativas financieras y de consumo.
- d. Conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- f. Técnicas de investigación.

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 tres años de experiencia laboral en áreas contable – financiera y/o realizando procesos de auditoría, deseable con experiencia en administración de personal.

4.4 Habilidades

- a. Pensamiento analítico
- b. Capacidad de indagación, para recopilación de evidencia y pruebas necesarias.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de Problemas.
- f. Redacción y sintaxis.
- g. Manejo de conflictos.

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 160 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH058

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Auditoría de Consumo.
 Reporta a: Jefe(a) de Auditoría de Consumo.
 Supervisa a: Técnico(a) de Auditoría de Consumo.
 Auxiliar Técnico(a) de Auditoría de Consumo.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar, supervisar y ejecutar los procesos de auditoría de consumo y procesos de devolución ordenadas por el Tribunal Sancionador, así como elaborar informes correspondientes en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes de protección al consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Elaborar propuesta de los planes de auditoría de consumo y/o términos de referencia de procesos de auditoría de consumo y presentar a el(la) Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo.
- b. Elaborar propuesta de los procedimientos y los programas de trabajo, para la ejecución de las auditorías de consumo, los procesos de devoluciones y de las inspecciones o verificaciones generales.
- c. Coordinar los aspectos logísticos en lo relacionado a la ejecución de auditorías de consumo, procesos de devoluciones e informes generales.
- d. Supervisar la implementación de los planes de auditoría de consumo, los procedimientos de auditoría de consumo, devoluciones e informes generales.
- e. Coordinar los procesos de auditorías de consumo e inspecciones a proveedores de bienes y/o servicios realizados por consultoras externas o delegados acreditados de otras instituciones del Estado que han sido facultados por la Defensoría del Consumidor.
- f. Revisar y observar los informes presentados por el personal técnico, consultores externos o delegados/acreditados que ejecuten los procesos de auditorías de consumo, procesos de devolución e informes generales.
- g. Garantizar que los informes presentados por consultoras externas o delegados acreditados de otras instituciones del Estado que han sido facultados por la Defensoría del Consumidor para ejecutar procesos de auditoría de consumo, cumplan con los requisitos exigidos en los términos de referencia.
- h. Colaborar en la gestión y coordinación de apoyo de otras unidades institucionales internas y externas, para la realización de las auditorías, la verificación de los procesos de devolución y de los informes generales.
- i. Identificar indicios de posibles afectaciones en los derechos e intereses económicos de los consumidores por parte de los proveedores de bienes y/o servicios, en el desarrollo de los procesos de auditorías de consumo, de la verificación de devoluciones, informes generales, etc.
- j. Participar en la ejecución de tareas o actividades requeridas por los planes de auditoría, procesos de devolución informes e inspecciones generales.
- k. Coordinar la presentación de resultados del trabajo de auditorías de consumo y verificación de procesos de devolución a unidades organizativas involucradas.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 161 de 384 |

- l. Proponer acciones de vigilancia en el área de su competencia a sectores priorizados.
- m. Documentar las auditorías, los procesos de devolución e informes generales realizados mediante la conformación de expedientes y su correspondiente archivo.
- n. Garantizar el control de calidad de los procedimientos y resultados obtenidos de las auditorías de consumo, procesos de devolución e informes generales.
- o. Evaluar y sistematizar los procesos de autorías de consumo, los procesos de devolución, informes e inspecciones generales, a efectos de identificar oportunidades de mejora en los procedimientos y resultados obtenidos.
- p. Elaborar y presentar informes periódicos o a requerimiento, sobre el avance de las auditorías, de los procesos de devolución, de los informes e inspecciones generales, de acuerdo a instrucciones de la jefatura inmediata.
- q. Coordinar y supervisar la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- r. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- s. Llevar control y supervisar la ejecución del proceso de gestión de archivo documental de la unidad.
- t. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada en las actividades asignadas a su cargo.
- u. Gestionar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la jefatura inmediata 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. 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, o carreras afines al área financiera.

4.2 Conocimiento

- a. Planeación, ejecución y elaboración de informes de auditoría e informes generales.
- b. Ley de Protección al Consumidor (Deseable).
- c. Normativas financieras y de consumo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 162 de 384 |

- d. Conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- f. Técnicas de investigación.

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.
- b. Se requiere experiencia en trabajo de campo, realizando inspección o fiscalización con propósito de verificar el cumplimiento de leyes y normativa regulatoria.

4.4 Habilidades

- a. Pensamiento analítico.
- b. Capacidad de indagación, para recopilación de evidencia y pruebas necesarias.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Resolución de Problemas.
- f. Redacción y sintaxis.
- g. Manejo de conflictos.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabajo 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 163 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH059

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar, apoyar y dar seguimiento a los procesos de auditoría de consumo, procesos de verificación, de devoluciones, así como elaborar informes correspondientes en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes de protección al consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Apoyar en la elaboración de planes de auditoría de consumo, programas de trabajo, y términos de referencia de procesos de auditoría de consumo, proceso de verificación de devoluciones, inspecciones generales, etc.
- b. Ejecutar las tareas o actividades relacionadas con los procesos de auditorías de consumo, verificación de devoluciones, informes, e inspecciones generales, entre otros, a proveedores de bienes y/o servicios cumpliendo con los procedimientos, los programas de trabajo, los lineamientos, etc., establecidos por la institución.
- c. Elaborar y resguardar los papeles de trabajo que evidencian el trabajo realizado en el desarrollo de las auditorías de consumo, verificación de procesos de devolución, informes e inspecciones generales, etc.
- d. Elaborar y presentar informes sobre resultados de auditorías de consumo, procesos de verificación de devoluciones, u otros informes e inspecciones que le sean requeridos.
- e. Colaborar en la coordinación y gestión de apoyo de otras unidades institucionales para la realización de auditorías de consumo, los procesos de verificación de devoluciones, e inspecciones generales.
- f. Verificar que los papeles de trabajo y evidencia recopilada por consultoras externas o delegados acreditados de otras instituciones del Estado que han sido facultados por la Defensoría del Consumidor para ejecutar procesos de auditoría de consumo e inspecciones generales, cumplan con los requisitos exigidos en los términos de referencia.
- g. Conformar y resguardar los expedientes de las auditorías realizadas.
- h. Apoyar en el control y ejecución del proceso de gestión de archivo documental de la unidad.
- i. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- j. Elaborar y presentar informes periódicos requeridos sobre el avance de las auditorías de consumo, verificación de devoluciones, informes e inspecciones generales de acuerdo a instrucciones de la jefatura inmediata.
- k. Realizar inspecciones y verificaciones en el marco de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho y otros requerimientos de la jefatura inmediata.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 164 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con la jefatura inmediata 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. 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 contaduría pública, administración de empresas o carreras afines al área financiera.

4.2 Conocimientos

- a. Planeación, ejecución y elaboración de informes de auditoría e informes generales.
- b. Ley de Protección al Consumidor (Deseable).
- c. Normativas financieras y de consumo.
- d. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e. Herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point y Word) y a nivel avanzado (Excel).
- f. Técnicas de investigación.

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 un año de experiencia laboral en áreas contable – financiera y/o realizando procesos de auditoría.
- b. Se requiere experiencia en trabajo de campo, realizando inspección o fiscalización con propósito de verificar el cumplimiento de leyes y normativa regulatoria.

4.4 Habilidades

- a. Pensamiento analítico.
- b. Capacidad de indagación, para recopilación de evidencia y pruebas necesarias.
- 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. 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 165 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH060

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar asistencia técnica a los procesos de auditoría de consumo, los procesos de verificación de devolución, así como elaborar informes correspondientes en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes de protección al consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Apoyar en la elaboración planes de auditoría de consumo y/o términos de referencia de procesos de auditoría de consumo.
- b. Elaborar bases de datos de la información recopilada para la realización de auditorías de consumo.
- c. Procesar información necesaria para la realización de auditorías de consumo, procesos de verificación de devolución, de informes generales e inspecciones que le sean requeridos.
- d. Sistematizar los documentos de trabajo relacionados con las auditorías de consumo, los procesos de verificación de devoluciones, informes generales e inspecciones.
- e. Ordenar, foliar, archivar y hacer respaldo de los expedientes relacionados con los procesos de auditorías de consumo, los procesos de verificación de devolución, informes generales e inspecciones, cumpliendo los lineamientos de la institución.
- f. Apoyar en el control y ejecución del proceso de gestión de archivo documental de la unidad.
- g. Realizar inspecciones y verificaciones en el marco de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho y otros requerimientos de la jefatura inmediata.
- h. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- i. Participar en actividades de trabajo de campo que realice la dirección y la unidad, de acuerdo a requerimiento 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 166 de 384 |

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 Conocimientos

- a. Ley de Protección al Consumidor (Deseable).
- 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.

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. Pensamiento analítico.
- 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 167 de 384 |

18.4 UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD

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

CÓDIGO: PPGTH061

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. Autorizar la validación de métodos de laboratorio, cuando aplique.
- k. Planificar los ensayos de laboratorio y la evaluación de sus resultados.
- l. Evaluar la importancia de las desviaciones que se originen en la realización de ensayos de laboratorio de la cantidad de producto pre empacado.
- m. Autorizar los resultados de los ensayos de laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- n. Autorizar las opiniones y/o interpretaciones de las actividades de laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- o. Autorizar los resultados de estimación y evaluación de la incertidumbre de medición de laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- p. Dar seguimiento a las acciones para el aseguramiento de la validez de los resultados.
- q. Autorizar las declaraciones de conformidad del laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- r. Revisar y autorizar informe de análisis de intervalos de calibración de equipos.



- s. Asegurar que se realice periódicamente la calibración de los equipos.
- t. Coordinar la atención de alertas de productos identificadas a nivel nacional e internacional.
- u. 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.
- v. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- w. Realizar y mantener la documentación de evaluaciones y autorizaciones de los(as) técnicos(as).
- x. 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.
- y. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.
- z. Apoyar en la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- aa. Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- bb. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- cc. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- dd. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- ee. Dar seguimiento a las contrataciones que le sean asignadas de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- ff. Llevar un registro y control de inventario de insumos utilizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- gg. Registrar, archivar y clasificar correspondencia, documentos, misiones oficiales, entre otros documentos de la unidad.
- hh. Elaborar y tramitar la documentación necesaria para las misiones oficiales de la Dirección de la Vigilancia de Mercado.
- ii. Realizar las gestiones logísticas para la realización de reuniones y eventos presenciales y/o no presenciales organizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- jj. Definir y revisar los requisitos de los productos y servicios suministrados externamente para el Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado de la Defensoría del Consumidor.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 169 de 384 |

- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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. Conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- g. Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento (Deseable).
- h. Ley de Procedimientos Administrativos (Deseable).
- i. Lineamientos y criterios del Organismo Salvadoreño de Acreditación (Deseable).

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal d) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre los conocimientos descritos en los literales e) y f) del apartado 4.2, la institución formará durante el primer año de labor.
- Sobre los conocimientos descritos en el literal g) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre los conocimientos descritos en el literal h) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre los conocimientos descritos en el literal i) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral y/o manejo de personal.
- b. Deseable experiencia en elaboración de planes de trabajos de preferencia relacionados a actividades de inspección.

4.4 Habilidades

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Manejo de conflictos.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Pensamiento analítico.
- 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 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 171 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA DE SEGURIDAD Y CALIDAD

CÓDIGO: PPGTH062

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. Revisar las solicitudes para la realización de ensayos de cantidad de productos pre empacados.
- g. Elaborar y dar seguimiento a la ejecución de planes de inspección conjuntas con otras instituciones.
- h. 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.
- i. Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en alimentos, y al Sistema Interamericano de alerta rápida.
- j. Participar en la planificación y ejecución de actividades interinstitucionales relacionadas con alertas tempranas, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- k. 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.
- l. Aplicar los métodos y procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- m. Desarrollar, modificar, verificar y validar métodos y procedimientos para llevar a cabo los ensayos
- n. Emitir opiniones e interpretaciones sobre los ensayos de laboratorio.
- o. Analizar y revisar los resultados de los ensayos de laboratorio.
- p. Recibir y resguardar las muestras que ingresan al laboratorio para ser analizadas.
- q. Realizar ensayos de cantidad de productos pre empacados de acuerdo a los reglamentos técnicos vigentes.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 172 de 384 |

- r. Identificar y analizar la importancia de las desviaciones que se originen en la realización de ensayos de laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- s. Emitir los resultados de estimación y evaluación de la incertidumbre de medición de laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- t. Ejecutar acciones para el aseguramiento de la validez de los resultados.
- u. Analizar y emitir las declaraciones de conformidad del laboratorio de cantidad de producto pre empacado.
- v. Elaboración y seguimiento del programa de mantenimiento y calibración del equipo de laboratorio.
- w. Aseguramiento metrológico del equipo de laboratorio.
- x. Uso y manejo seguro de los equipos de laboratorio.
- y. Realizar ensayos de laboratorio de acuerdo a reglamentos técnicos vigentes.
- z. Mantenimiento y calibración periódica de los equipos de laboratorios.
- aa. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- bb. Participar en la ejecución de las auditorías internas del sistema de gestión, que le sean requeridas.
- cc. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- dd. Levantar y mantener actualizado el inventario del equipo del laboratorio.
- ee. Ingresar los resultados del ensayo a los formatos de informes correspondientes (cuando aplique).
- ff. Resguardar las muestras que entran al laboratorio para ser analizadas (cuando aplique).
- gg. Aseguramiento metrológico de los equipos de laboratorio (cuando aplique).
- hh. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Normas y reglamentos técnicos respecto a la inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de alimentos.
- 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).
- f. Lineamientos y criterios del Organismo Salvadoreño de Acreditación (Deseable).

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 173 de 384 |

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre los conocimientos descritos en el literal b) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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.
- Sobre los conocimientos descritos en el literal f) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral.
- b. Deseable experiencia en actividades relacionadas con calibración de equipo de laboratorio o similares.

4.4 Habilidades

- a. Iniciativa.
- b. Pensamiento analítico
- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 174 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD

CÓDIGO: PPGTH063

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. Coordinar y supervisar la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- g. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- h. 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.
- i. Supervisar a los técnicos y demás personal que participa en las actividades de inspección para obtener un desempeño satisfactorio.
- j. Gestionar la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.
- k. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- l. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 175 de 384 |

e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

a. 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 Conocimientos

- a. Contenido neto, etiquetado y/o inocuidad.
- 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:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal b) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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) supervisores(as) que estén desarrollando actividades de contenido neto.

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Manejo de conflictos.
- e. Autocontrol.
- f. Redacción y sintaxis.

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 176 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE SEGURIDAD Y CALIDAD

CÓDIGO: PPTGH064

1. GENERALES DEL PUESTO

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

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. Realizar sondeos, inspecciones y verificaciones según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata, así como en el marco de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho.
- b. Realizar 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección.
- b. Conocimientos de la norma ISO 9001, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 177 de 384 |

- c. Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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.

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 178 de 384 |

18.5 UNIDAD DE FOMENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIENES Y SERVICIOS

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE FOMENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIENES Y SERVICIOS **CÓDIGO: PPGTH065**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios.
 Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado.
 Supervisa a: Técnico(a) de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar, promover y monitorear los programas de fomento a las buenas prácticas comerciales dirigidos a los proveedores de bienes y/o servicios; la adopción de cartas de derechos priorizando instituciones públicas y proveedores de diversos sectores en el marco del cumplimiento de la LPC y otras normativas vinculantes, así como de la adopción de normas y políticas que beneficien a las personas consumidoras hacia una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad en el sector empresarial.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPÉCIFICAS AL PUESTO

- a. Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas por parte de los proveedores a través de la promoción de adopción de normas y políticas que beneficien a las personas consumidoras y que promuevan una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad en los empresarios que comercializan bienes y/o servicios.
- b. Diseñar, coordinar y supervisar la implementación de los programas de fomento a las buenas prácticas dirigidos a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la LPC y otras normativas vinculantes a fin de proteger los derechos e interés de las personas consumidoras.
- c. Diseñar, coordinar y supervisar la implementación del programa de cartas de derechos dirigidas a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la LPC a fin de proteger los derechos e interés de las personas consumidoras.
- d. Coordinar la ejecución de procesos de formación con los proveedores de bienes y/o servicios en el desarrollo de prácticas comerciales sanas.
- e. Promover estrategias innovadoras para la ampliación de los programas de fomento a las buenas prácticas y del programa de cartas de derechos y crear nuevas iniciativas que fortalezcan las buenas prácticas empresariales entre los proveedores de bienes y/o servicios.
- f. Coordinar la elaboración y actualización de los programas de fomento a las buenas prácticas empresariales y del programa de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios.
- g. Coordinar con el resto de unidades de la Dirección de Vigilancia de Mercado el apoyo necesario para la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios.
- h. Socializar los lineamientos definidos en los programas de fomento a las buenas prácticas y el de cartas de derecho al personal bajo su cargo y al personal de inspección a nivel nacional.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 179 de 384 |

- i. Supervisar la implementación de los programas de fomento a las buenas prácticas y el de cartas de derechos a nivel nacional.
- j. Asegurar que se desarrolle el proceso establecido en los programas por parte del personal bajo su cargo y el personal de inspecciones a nivel nacional.
- k. Evaluar y presentar informes de los resultados de la implementación de los programas de fomento a las buenas prácticas y el de cartas de derechos a nivel nacional a la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- l. Socializar los resultados de la implementación de los programas realizados a nivel nacional.
- m. Proyectar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los programas a nivel nacional.
- n. Evaluar la eficacia de la implementación de los programas de fomento a las buenas prácticas empresariales y el programa de cartas de derechos.
- o. Coordinar la elaboración y actualización de los documentos normativos vinculados a los programas.
- p. Atender auditorías internas y externas relacionadas a los procesos bajo su responsabilidad.
- q. Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada en las actividades asignadas a su cargo.
- r. Implementar procedimiento para formar, evaluar y realizar el seguimiento del personal contratado que participa en las actividades de su unidad.
- 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 a su cargo.
- 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.
- w. Dar seguimiento a las contrataciones que le sean asignadas de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- x. Llevar un registro y control de inventario de insumos utilizados por la unidad bajo su cargo.
- y. Registrar, archivar y clasificar correspondencia, documentos, misiones oficiales, entre otros documentos de la unidad.
- z. Elaborar y tramitar la documentación necesaria para las misiones oficiales de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- aa. Realizar las gestiones logísticas para la realización de reuniones y eventos presenciales y/o no presenciales organizados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 180 de 384 |

- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación

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

4.2 Formación

- 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. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- e. Conocimiento básico de técnicas estadísticas y manejo de base de datos.

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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 dos años de experiencia laboral, de preferencia realizando funciones afines o similares.
- b. Al menos un año de experiencia coordinando equipos de trabajo.

4.4 Habilidades

- a. Iniciativa.
- b. Liderazgo.
- c. Trabajo en equipo
- d. Manejo de conflictos.
- e. Comunicación efectiva.
- 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 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 181 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA UNIDAD DE FOMENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIENES Y SERVICIOS **CÓDIGO: PPGTH066**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios.
 Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Implementar y sistematizar los resultados de los programas de fomento a las buenas prácticas comerciales dirigido a los proveedores de bienes y/o servicios y de cartas de derechos priorizando instituciones públicas y proveedores de diversos sectores en el marco del cumplimiento de la LPC, y promover la adopción de normas y políticas que beneficien a las personas consumidoras hacia una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad en el sector empresarial.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPÉCIFICAS AL PUESTO

- a. Ejecutar los programas de incentivos a las buenas prácticas dirigidos a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la LPC y otras normativas vinculantes a fin de proteger los derechos e interés de las personas consumidoras.
- b. Ejecutar el programa de cartas de derechos dirigidas a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios en el marco de la LPC a fin de proteger los derechos e interés de las personas consumidoras.
- c. Elaborar y actualizar los programas de fomento a las buenas prácticas empresariales y el programa de cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios.
- d. Ejecutar los procesos de formación con los proveedores de bienes y/o servicios en el desarrollo de prácticas comerciales sanas.
- e. Apoyar en la socialización de los lineamientos definidos en los programas de fomento a las buenas prácticas y el de cartas de derecho al personal de inspección a nivel nacional.
- f. Sistematizar y elaborar los informes de resultados de la implementación de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derechos a nivel nacional a la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- g. Apoyar en la socialización de los resultados de la implementación de los programas realizados a nivel nacional.
- h. Brindar seguimiento a la plataforma web del registro único de proveedores de bienes y servicios en comercio electrónico y aportar en todas las actividades que se requieran para mantener actualizada la información de este registro en la página web institucional.
- i. Realizar inspecciones y verificaciones en el marco de los programas de fomento a las buenas prácticas y del de cartas de derecho, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de jefatura inmediata.
- j. Cumplir con los documentos normativos definidos en las diferentes actividades de inspección y verificación que se desarrollen.
- k. Elaborar actas e informes requeridos cumpliendo con los criterios de calidad definidos.
- l. Cumplir con la programación diaria, mensual y del plan anual de trabajo.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 182 de 384 |

- m. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de la unidad.
- n. Garantizar el control de calidad de los procedimientos y resultados obtenidos en las actividades realizadas.
- o. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- p. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- q. Llevar el archivo de gestión de la unidad.
- r. Apoyar en la logística de los eventos y reuniones presenciales y/o no presenciales organizados por la unidad o la Dirección.
- s. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

4.2 Formación

- a. Derecho Administrativo.
- 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. Conocimiento de técnicas estadísticas y manejo de base de datos.
- f. Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- g. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (Deseable).

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal b) del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 183 de 384 |

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina y en campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo). Asimismo, se requiere desplazamiento a diferentes establecimientos comerciales.
- 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 y en oficina.
- e. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

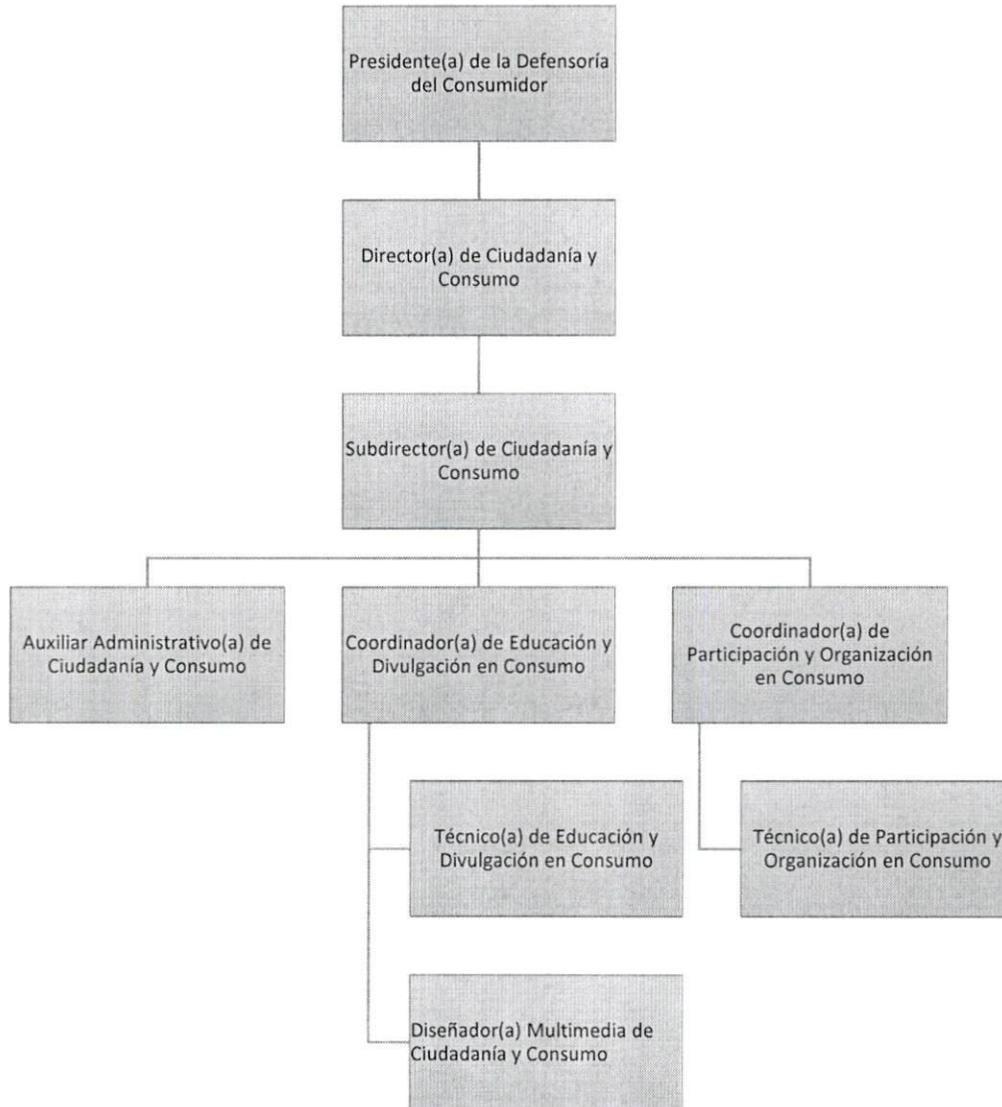
VERSIÓN: 08

PÁGINA: 184 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO



Organigrama de Dirección de Ciudadanía y Consumo



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 186 de 384 |

19. PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

19.1 DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

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

CÓDIGO: PPGTH067

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 participación, organización en consumo, educación, divulgación y ejercicio de los derechos y deberes de los(as) consumidores(as) y proveedores a realizar de forma virtual y/o presencial, según legislación vigente aplicable.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Crear y proponer estrategias para la participación, organización en consumo, educación, divulgación y ejercicio de los derechos y deberes de las y los consumidores(as) y proveedores a realizarse de forma virtual y/o presencial.
- b. Desarrollar diagnósticos de necesidades educativas y organizativas en materia de consumo.
- c. Presentar iniciativas y/o proyectos a entidades públicas y privadas a nivel nacional, para promover el conocimiento en derecho de consumo y la organización en consumo.
- d. Diseñar y proponer estrategias para la educación virtual y/o presencial en consumo dentro del sistema de educación formal, así como también en los demás ámbitos o modalidades de educación (formal e informal).
- e. Proponer estrategias de divulgación y fortalecimiento de la participación y organización en materia de consumo.
- f. Supervisar el cumplimiento de la planificación de las actividades que se realizan de forma presencial y/o virtual sobre: participación, organización, educación y divulgación en materia de consumo a nivel nacional.
- g. Participar y proponer acciones de mejora en la evaluación de resultados de las actividades a nivel nacional de las diferentes áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- h. Asesorar la ejecución de actividades virtuales y/o presenciales de participación, organización, educación y divulgación con actores locales.
- i. Revisar material digital y/o físico para la promoción de las temáticas de consumo desarrolladas por la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- j. Impulsar concursos de fondos para ejecución de proyectos con las asociaciones de consumidores, cuando aplique.
- k. Presentar reportes de trabajo e informes de sistematización de experiencias de implementación de las estrategias, según requerimientos institucionales.
- l. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- m. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 187 de 384 |

- n. Autorizar o denegar las licencias con goce o sin goce de sueldo del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- o. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento teórico o práctico de procesos educativos y organización ciudadana.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos tres años de experiencia laboral, deseable realizando funciones similares.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva (en entornos presenciales y virtuales).
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 188 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 189 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH068

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(a) de Educación y Divulgación en Consumo.
 Coordinador(a) de Participación y Organización en Consumo.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, articular y coordinar la ejecución de las actividades que se desarrollan de forma virtual y/o presencial en las áreas de: educación, divulgación, participación y organización en consumo; para potenciar la promoción, protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Supervisar la ejecución de estrategias de educación, divulgación, participación y organización en consumo que se realizan de forma virtual y/o presencial.
- b. Dirigir y supervisar la realización de actividades relacionadas con las diferentes áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- c. Coordinar con las Gerencias Regionales de la Dirección de Descentralización la realización de actividades que se realizan con las diferentes áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- d. Coordinar de forma virtual y/o presencial, acciones conjuntas con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), Gabinetes de Gestión Departamentales, así como con otras entidades y organizaciones de la sociedad civil en temáticas vinculadas a la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- e. Coordinar con otras áreas de la Defensoría del Consumidor la realización de actividades que requieren apoyo o realización conjunta en el marco de los planes operativos anuales.
- f. Revisar y aprobar las programaciones mensuales y semanales de actividades a realizar en las diferentes áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- g. Supervisar y dar seguimiento a la planificación de las actividades de educación y divulgación, participación, organización y promoción en materia de consumo a nivel nacional que se desarrollan de forma virtual o presencial.
- h. Participar y proponer acciones de mejora en la evaluación de resultados de las actividades a nivel nacional de las diferentes áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- i. Coordinar la elaboración de los diversos informes requeridos sobre las actividades de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- j. Coordinar la elaboración de los diferentes planes de campañas, Defensorías de Temporada y otros que respondan a las actividades misionales de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- k. Coordinar y supervisar que se efectúen los trámites administrativos relacionados a: permisos de personal, viáticos, procesos de compras, entre otros.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 190 de 384 |

- l. Autorizar o denegar las licencias con goce de sueldo y sin goce de sueldo del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- m. Supervisar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- n. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento teórico o práctico de procesos educativos y organización ciudadana.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.
- d. Deseable conocimiento sobre uso de plataformas tecnológicas para desarrollo de cursos virtuales (Moodle).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral, deseable realizando funciones similares.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- c. Análisis y síntesis.
- d. Comunicación efectiva (en entornos presenciales y virtuales).
- e. Resolución de problemas.
- f. Redacción y sintaxis.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 191 de 384 |

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. Disponibilidad de horarios flexibles.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 192 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO **CÓDIGO: PPGTH069**

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

Realizar actividades administrativas y operativas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.

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 de Ciudadanía y Consumo.
- b. Consolidar y registrar la información estadística a nivel nacional de las diferentes áreas de Ciudadanía y Consumo.
- c. Elaborar las solicitudes de transporte necesarias para la realización de eventos propios de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, cuando le sea requerido.
- d. Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos de las actividades de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- e. Controlar, resguardar, clasificar y organizar la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- f. Digitalizar la información o archivos correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo según lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- g. Realizar y controlar los traslados de los activos fijos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- h. Entregar y controlar la entrega de material educativo y promocional a diferentes unidades de la Defensoría del Consumidor y usuarios externos, cuando aplique.
- i. Apoyar según requerimiento y cuando sea necesario a las actividades de educación y divulgación en consumo.
- j. Llevar control de correspondencia interna y externa 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 193 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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 compra de bienes y servicios.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral, deseable realizando funciones similares.

4.4 Habilidades

- a. Razonamiento lógico.
- b. Iniciativa.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. 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 ambientes con existencia de calor y polvo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Disponibilidad de horarios flexibles.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 194 de 384 |

19.2 UNIDAD DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN EN CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN EN CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH070

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
 Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo.
 Supervisa a: Técnico(a) de Educación y Divulgación en Consumo.
 Diseñador(a) Multimedia de Ciudadanía y Consumo.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar la ejecución de estrategias de educación y divulgación para fomentar el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas de consumo en el ejercicio de derechos en esta materia a través de diferentes acciones y mecanismos de tipo virtual y/o presencial.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Implementar las estrategias para la educación y divulgación en materia de consumo de tipo virtual y/o presencial, en conjunto con universidades, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, entidades públicas y privadas, Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y otras expresiones de la sociedad civil.
- b. Elaborar los programas formativos y los planes de trabajo de educación virtual, educación presencial formal y no formal para su divulgación.
- c. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor el desarrollo de los temas educativos en materia de consumo a realizar de forma virtual y/o presencial.
- d. Realizar seguimiento de la ejecución de los planes de trabajo de educación y divulgación en materia de consumo a nivel nacional.
- e. Garantizar la elaboración del material didáctico, guías de aprendizaje y otros materiales de apoyo para las diferentes actividades virtuales y/o presenciales de educación y divulgación en materia de consumo a nivel nacional.
- f. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los planes de trabajo a nivel nacional, proyectos y otras actividades que le sean requeridas.
- g. Asegurar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- h. Sistematizar experiencias de los resultados obtenidos de la implementación de estrategias en educación y divulgación.
- i. Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- j. Asegurar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- k. Coordinar y supervisar que se efectúen los trámites administrativos relacionados a: permisos de personal, viáticos, compras por fondo circulante, entre otros.
- l. Autorizar o denegar las licencias con goce de sueldo y sin goce de sueldo del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- m. Supervisar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 195 de 384 |

- n. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Conocimiento teórico o práctico de procesos educativos formales o no formales.
- b. Conocimiento de estrategias digitales en la rama de E-Learning.
- c. Técnicas de facilitación para manejo de grupos.
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- e. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.
- f. Deseable conocimiento sobre uso de plataformas tecnológicas para desarrollo de cursos virtuales (Moodle).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral, deseable experiencia en manejo de personal.

4.4 Habilidades

- a. Manejo de conflictos.
- b. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Redacción, síntesis y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, 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. Disponibilidad de horarios flexibles.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 196 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN EN CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH071

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
 Reporta a: Coordinador(a) de Educación y Divulgación en Consumo.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar actividades de educación y divulgación para fomentar el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y el ejercicio de derechos en materia de consumo a través de diferentes acciones y mecanismos de tipo virtual y/o presencial.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar y ejecutar actividades relacionadas con los planes de trabajo de los programas de educación virtual, educación presencial formal y no formal y de divulgación en materia de consumo, en conjunto con universidades, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, entidades públicas y privadas, Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y otras expresiones de la sociedad civil.
- b. Administrar la(s) plataforma(s) tecnológica(s) para el desarrollo de cursos virtuales y/o webinars en materia de consumo.
- c. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la logística necesaria para el desarrollo de actividades educativas de tipo virtual y/o presencial en materia de consumo.
- d. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la elaboración de material didáctico, guías de aprendizaje u otros materiales de apoyo para las diferentes actividades virtuales y/o presenciales de educación y divulgación en materia de consumo a nivel nacional.
- e. Difusión de materiales educativos en el marco de los diferentes programas virtuales y/o presenciales de educación y divulgación en materia de consumo.
- f. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre las actividades ejecutadas.
- g. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de los resultados obtenidos de la implementación de estrategias implementadas en educación y divulgación en materia de consumo.
- h. Cumplir los lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- i. Desempeñar sus actividades de tal forma que estén orientadas al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- j. Colaborar a requerimiento de la jefatura inmediata con el proceso de digitalización de la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- k. Realizar actividades administrativas relacionadas con: solicitar cotizaciones, elaboración de requisiciones de compra y liquidación de los fondos ejecutados en los eventos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, según requerimiento de la jefatura inmediata.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 197 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Conocimientos en pedagogía (Deseable).
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.
- d. Deseable conocimiento sobre uso de plataformas tecnológicas para desarrollo de cursos virtuales (Moodle).
- e. Conocimiento básico de manejos de bases de datos en Excel.
- f. Técnicas de facilitación para jornadas educativas y manejo de grupos (Deseable).

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- b. Servicio al cliente (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
- d. Dominio de tecnologías de Información y comunicación.

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. Disponibilidad de horarios flexibles.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 198 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: DISEÑADOR(A) MULTIMEDIA DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH072

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.

Reporta a: Coordinador(a) de educación de Ciudadanía y Consumo.

Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Diseñar, producir y/o editar contenido digital y multimedia para las diferentes actividades educativas en materia de consumo a nivel nacional, así como otras actividades institucionales según requerimiento.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Diseñar, editar y producir contenido digital y/o multimedia para cursos, webinarios y redes sociales, sobre actividades educativas en materia de consumo o de otra índole institucional que le sea requerida.
- b. Diseñar piezas gráficas en materia de consumo o de otra índole institucional que le sea requerida, para publicar en redes sociales.
- c. Editar contenido digital en materia de educación en consumo o de otra índole institucional que le sea requerido utilizando animación 2D.
- d. Llevar control mediante herramientas en línea de las solicitudes de contenido digital y multimedia que se solicitan a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, y retroalimentar avance de la producción a jefatura inmediata y/o unidades solicitantes.
- e. Coordinar con las demás unidades organizativas el diseño del contenido digital y multimedia a producir.
- f. Elaborar presentaciones y plantillas sobre actividades educativas en materia de consumo o de otra índole institucional que le sea delegada, en herramientas tales como: power point, canva, entre otros.
- g. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre las actividades ejecutadas.
- h. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de los resultados obtenidos de la implementación de estrategias implementadas en educación y divulgación en materia de consumo.
- i. Participar en la ejecución de acciones educativas virtuales y/o presenciales, así como en puntos de atención brindando asesorías y recepción de denuncias.
- j. Cumplir los lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- k. Desempeñar sus actividades de manera proactiva y con enfoque de resultados de impacto, de tal manera que estos contribuyan al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- l. Colaborar a requerimiento de la jefatura inmediata con el proceso de digitalización de la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- m. Realizar actividades administrativas relacionadas con: solicitar cotizaciones, elaboración de requisiciones de compra y liquidación de los fondos ejecutados en los eventos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, según requerimiento de la jefatura inmediata.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 199 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere estudios técnicos en el área de diseño gráfico y/o multimedia.

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento en diseño gráfico: Illustrator Photoshop.
- b. Conocimiento en edición de video: Adobe Premiere.
- c. Conocimiento de Animación 2D.
- d. Conocimiento intermedio de After effects
- e. Conocimiento de Instructional design y aplicaciones interactivas: Articulate Storyline (Deseable).
- f. Conocimiento de Gestión de proyectos E-learning y Plataformas para aulas virtuales (Deseable).
- g. Conocimientos de Herramientas virtuales para seguimiento de proyectos tales como Trello, TeamGantt y Google Suit (Deseable).

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- b. Servicio al cliente (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Sin embargo, ocasionalmente 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. Disponibilidad de horarios flexibles.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 200 de 384 |

19.3 UNIDAD DE PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH073

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
 Reporta a: Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo.
 Supervisa a: Técnico(a) de Participación y Organización en Consumo.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar la ejecución de estrategias de tipo presencial y no presencial para fortalecer a las asociaciones y organizaciones de consumidores, promover la participación y organización en consumo y ejecutar con actores locales campañas temáticas para la divulgación y ejercicio de los derechos de las personas consumidoras.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Implementar las estrategias necesarias y oportunas para promover la participación y organización en consumo, de forma presencial y no presencial.
- b. Elaborar y dar seguimiento al plan de trabajo para el fortalecimiento de las asociaciones y organizaciones de consumidores.
- c. Elaborar y dar seguimiento al plan de trabajo de campañas temáticas presenciales y no presenciales para la divulgación y ejercicio de los derechos de las personas consumidoras.
- d. Realizar seguimiento de la ejecución de los planes de trabajo de participación y organización en consumo a nivel nacional.
- e. Supervisar el avance en la identificación de los casos colectivos a nivel nacional, sobre problemáticas de consumo, en coordinación con las asociaciones de consumidores y otras expresiones de la sociedad civil y población consumidora en general.
- f. Sistematizar experiencias de los resultados obtenidos de la implementación de estrategias de participación y organización en consumo de forma presencial y no presencial.
- g. Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- h. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los planes de trabajo a nivel nacional, proyectos y otras actividades que le sean requeridas.
- i. Asegurar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- j. Coordinar y supervisar que se efectúen los trámites administrativos relacionados a: permisos de personal, viáticos, compras por fondo circulante, entre otros.
- k. Autorizar o denegar las licencias con goce de sueldo y sin goce de sueldo del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- l. Supervisar el desempeño del talento humano a su cargo.
- m. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- n. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 201 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Conocimiento teórico o práctico en participación ciudadana.
- b. Técnicas de facilitación para jornadas educativas y manejo de grupos (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- d. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral, deseable experiencia en manejo de personal y en organización y participación ciudadana.

4.4 Habilidades

- a. Manejo de conflictos.
- b. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Redacción, síntesis y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo en campo, tiene que desempeñarse en ambientes con existencia de ruido, calor y polvo.
- b. Ocasionalmente trabaja en oficina.
- c. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- d. Disponibilidad de horarios flexibles.
- e. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 202 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN CONSUMO

CÓDIGO: PPGTH074

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
 Reporta a: Coordinador(a) de Participación y Organización en Consumo.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar actividades de tipo presencial y/o no presencial para el fortalecimiento de las asociaciones y organizaciones de consumidores, promoción de la participación y organización en consumo e implementar campañas temáticas en coordinación con actores locales, para la divulgación y ejercicio de los derechos de las personas consumidoras.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Ejecutar las actividades del plan de trabajo para el fortalecimiento de las asociaciones y organizaciones de consumidores, de forma presencial y/o no presencial.
- b. Ejecutar las actividades del plan de trabajo de campañas temáticas presenciales y/o no presenciales para la divulgación y ejercicio de los derechos de las personas consumidoras.
- c. Coordinar acciones de participación ciudadana con las municipalidades, asociaciones de consumidores y otras expresiones de la sociedad civil.
- d. Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre las actividades ejecutadas.
- e. Promover y acompañar la legalización de asociaciones de consumidores.
- f. Promover y acompañar el proceso de acreditación de las asociaciones de consumidores legalizadas ante la Defensoría del Consumidor.
- g. Realizar la identificación de los casos colectivos, sobre problemáticas de consumo, en coordinación con las asociaciones de consumidores y otras expresiones de la sociedad civil y población consumidora en general.
- h. Ejecutar acciones de divulgación presenciales y/o no presenciales tales: conversatorios, foros, talleres, webinarios, entre otros, según planificación o a requerimiento de la ciudadanía.
- i. Participar en proceso de sistematización de las experiencias de los resultados obtenidos de la implementación de estrategias en participación y organización en consumo de forma presencial y/o no presencial.
- j. Cumplir los lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- k. Desempeñar sus actividades de forma proactiva y con enfoque de resultados y que estén orientadas al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- l. Colaborar a requerimiento de la jefatura inmediata con el proceso de digitalización de la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- m. Realizar actividades administrativas relacionadas con: solicitar cotizaciones, elaboración de requisiciones de compra y liquidación de los fondos ejecutados en los eventos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, según requerimiento de la jefatura inmediata.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 203 de 384 |

- n. Participar activamente en el desarrollo de las actividades de puntos de atención, incluyendo la incluyendo la recepción de asesorías, denuncias o avisos de infracción.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento teórico o práctico en participación ciudadana.
- b. Técnicas de facilitación para jornadas educativas y manejo de grupos (Deseable).
- c. Técnicas para manejo de conflictos (Deseable)
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- e. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- b. Servicio al cliente (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
- d. Dominio de tecnologías de Información y comunicación.

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. Disponibilidad de horarios flexibles.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

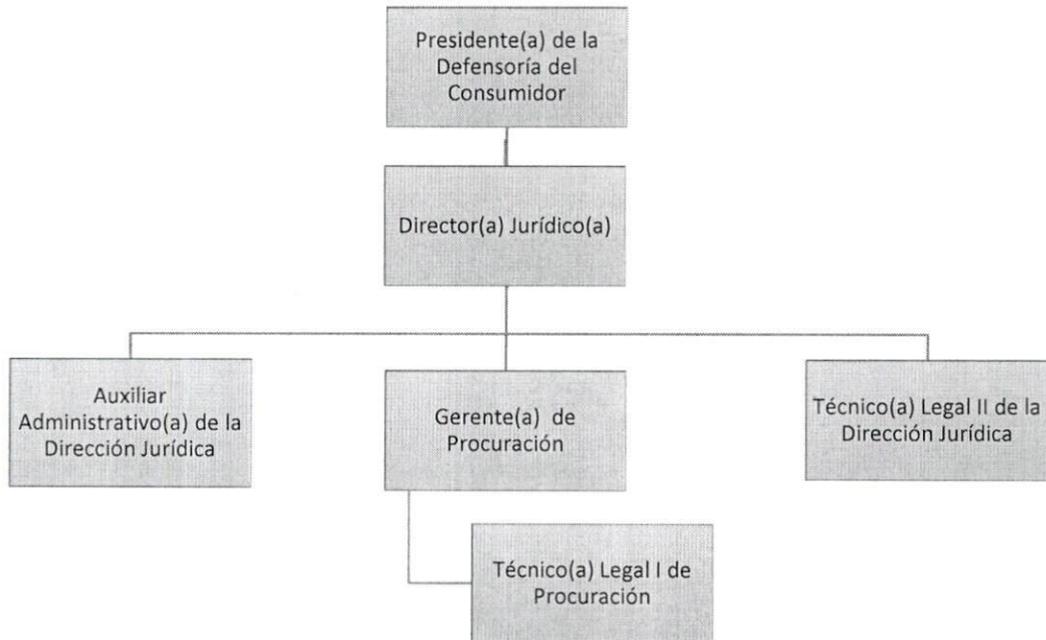
PÁGINA: 204 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN JURÍDICA





Organigrama de Dirección Jurídica



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 206 de 384 |

20. PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN JURÍDICA

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

CÓDIGO: PPGTH075

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 del Consumidor 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 del Consumidor 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 Jurídica.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 207 de 384 |

- q. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- 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.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 208 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 209 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA **CÓDIGO: PPGTH076**

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asistir a la Dirección Jurídica y Gerencia de Procuración en la implementación efectiva de los Planes Estratégico y Operativo de la institución y asistencia jurídica con el fin de velar por el cumplimiento del marco normativo aplicable en los diferentes procesos realizados.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Mantener un monitoreo y seguimiento de las actividades asignadas a la Dirección y Gerencia.
- b. Brindar asistencia oportuna a la Dirección Jurídica en las diferentes actividades que le sean asignadas.
- c. Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Dirección Jurídica y Gerencia de Procuración; archivar la documentación que reciba y genere, tanto interna como externa.
- d. Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata.
- e. Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- f. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- g. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- h. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- i. Elaborar cartas, informes, memorándum, acuerdos, resoluciones y documentos internos y externos.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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, económicas o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento sobre archivo de gestión (deseable)
- 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).



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 210 de 384 |

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Trabajar en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Servicio al cliente.
- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 211 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH077

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 del Consumidor 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 Jurídica.
- d. Capacitar al personal de la Defensoría del Consumidor y otras instituciones en la implementación legal de la Ley de Protección al Consumidor, 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 del Consumidor 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 Jurídica.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 212 de 384 |

4.2 Conocimientos

- 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).

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 213 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE PROCURACIÓN

CÓDIGO: PPGTH078

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 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(as) 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(as) 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(as) 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 Jurídica.
- 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.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 214 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 215 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH079

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 del Consumidor y otras instituciones en la implementación legal de la Ley de Protección al Consumidor, 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 Jurídica.
- o. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- p. Elaborar informes del estado de casos tramitados en los Tribunales.



3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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) de la República.
- c. Deseable Notario(a) de la República.

3.1 Conocimientos

- a. Derecho Formación en 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.
- c. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

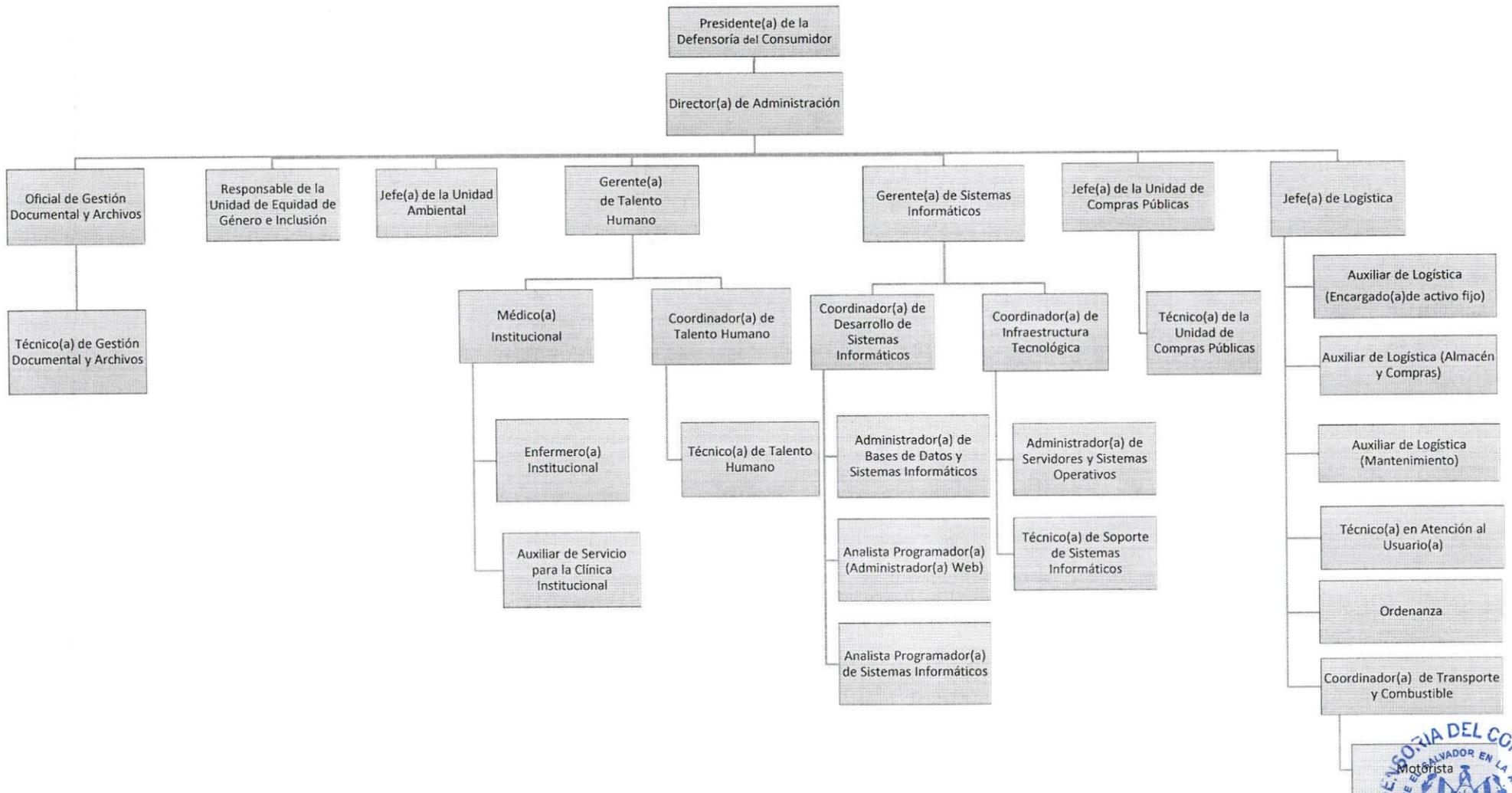
PÁGINA: 217 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN





Organigrama de Dirección de Administración



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 219 de 384 |

21. PERFILES DE PUESTO DE DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

21.1 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE ADMINISTRACIÓN

CÓDIGO: PPGTH080

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 la Unidad de Equidad de Género e Inclusión.
 Jefe(a) de la Unidad Ambiental.
 Gerente(a) de Talento Humano.
 Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
 Jefe(a) de la Unidad de Compras Públicas.
 Jefe(a) de Logística.

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 institución 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, gestión ambiental y equidad de género tomando en consideración la normativa vigente aplicable.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Asesorar y apoyar a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor 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 del Consumidor.
- 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 áreas de Talento Humano, Compras Públicas, Logística, Informática, Archivo Institucional, Equidad e Inclusión y Unidad Ambiental de tal forma que los procesos globales sean eficientes y eficaces.
- f. Supervisar la ejecución del plan anual de compras para el cumplimiento del mismo en el marco de la Ley de Compras Públicas 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.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 220 de 384 |

- h. Coordinarse con Directores(as), Jefes(as), Gerentes(as) para 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. Acompañar a los Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de las diferentes sedes.
- p. Garantizar los insumos para que la Unidad de Comunicación genere comunicados internos sobre las acciones que mejoren el clima organizacional.
- q. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- r. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 221 de 384 |

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina. Gestión bajo proceso. Gestión bajo proceso.
- a. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 222 de 384 |

21.2 UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

NOMBRE DEL PUESTO: OFICIAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

CÓDIGO: PPGTH081

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 del Consumidor 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.
- k. Consolidar los expedientes generados por los procesos de la Unidad de Compras Públicas.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 223 de 384 |

- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 224 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH082

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Administración.
 Reporta a: Oficial de Gestión Documental y Archivos.
 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. Así mismo, 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 del Consumidor 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 225 de 384 |

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 Conocimientos

- 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.

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, incluidos accidentes de trabajo.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 226 de 384 |

21.3 UNIDAD DE EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

CÓDIGO: PPGTH083

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 227 de 384 |

- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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, incluidos los accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 228 de 384 |

21.4 UNIDAD AMBIENTAL

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD AMBIENTAL

CÓDIGO: PPGTH084

1. GENERALES DEL PUESTO

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

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 los lineamientos emitidos por el Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA).

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la institución
- b. Coordinar con Comité de Gestión Ambiental todas las acciones en el tema de medioambiente que se implementen a nivel institucional.
- c. Recopilar y sistematizar la información ambiental dentro de la institución.
- d. Apoyar al Ministerio de Medio Ambiente en el control y seguimiento de la evaluación ambiental, de acuerdo con el Art. 28 de la Ley de Medio Ambiente.
- e. Formular y ejecutar el presupuesto de las acciones planificadas para ejecutar campañas de sensibilización en lo relacionado a medio ambiente.
- f. Elaborar y actualizar procedimientos, diagnósticos y/o políticas relacionados con la gestión ambiental institucional.
- g. Coordinar con otras entidades gubernamentales y/o privadas actividades que promuevan la gestión ambiental al interior de la institución.
- h. Gestionar y supervisar la participación del personal en los eventos de formación en materia medioambiental en la institución con organismos privados y/o gubernamentales.
- i. 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.
- j. Elaborar informes sobre avances y logros en materia de su competencia.
- k. Evaluar acciones realizadas en la gestión ambiental a nivel institucional.

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 229 de 384 |

- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

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 Conocimientos

- a. Gestión y legislación ambiental.
- b. Eficiencia energética.
- c. Deseables conocimientos de metodologías de enseñanza.
- d. 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 en puestos similares.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo
- 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.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

Walter ...

...



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 230 de 384 |

21.5 GERENCIA DE TALENTO HUMANO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: PPGTH085

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Talento Humano.
 Reporta a: Director(a) de Administración.
 Supervisa a: Coordinador(a) de Talento Humano.
 Médico(a) Institucional.
 Enfermero(a) Institucional.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Gestionar procesos, programas y/o proyectos relacionados con la gestión del talento humano de la institución (reclutamiento, inducción, evaluación de desempeño, capacitación, clima organizacional, seguridad y salud ocupacional, desvinculación de personal, planilla, entre otras), así como asegurar el funcionamiento de la clínica institucional, según normativa vigente; todo esto en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Gestionar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.
- b. Coordinar y supervisar el proceso de formulación y ejecución del plan de formación o capacitación institucional.
- c. Formular el presupuesto de remuneraciones de la institución, tomando en consideración lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda, asimismo brindar seguimiento a la ejecución del mismo con el fin de informar o asesorar a las unidades que apliquen sobre la factibilidad de realizar movimientos de personal.
- d. Coordinar y supervisar las actividades administrativas para efectuar movimientos de personal tales como: traslados, cambios salariales, cambios funcionales de plaza, desvinculación, etc. Asimismo, que estos sean aplicados correctamente en planilla remuneraciones (cuando aplique).
- e. Coordinar que el proceso de elaboración de planillas para pago de salarios, horas extras, prestaciones según Reglamento Interno de Trabajo, planillas previsionales (AFP, INPEP e IPSFA), de salud (ISSS), entre otras, se realice según normativa legal vigente aplicable.
- f. Resguardar los expedientes institucionales del personal de la Defensoría del Consumidor, atendiendo a las distintas normativas, así como documentar las distintas solicitudes y entrega de prestaciones y/o beneficios institucionales.
- g. Supervisar la correcta actualización de expedientes del personal activo e inactivo de la institución y asegurar que estos contienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades, experiencia, así como otra documentación relevante a su desempeño dentro de la institución.
- h. Coordinar la ejecución de la medición de clima organizacional y socializar los resultados obtenidos a las partes interesadas.
- i. Formular e implementar estrategias e iniciativas relacionados al fortalecimiento del clima organizacional, así como campañas que fortalezcan la identidad institucional.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 231 de 384 |

- j. Diseño y análisis de los puestos de trabajo, asegurando que los descriptores de puesto y responsabilidades atiendan a los objetivos institucionales.
- k. Supervisar y gestionar la ejecución del proceso de evaluación del desempeño del personal de la Institución e informar los resultados a las partes interesadas para la toma de decisiones.
- l. Supervisar que las prestaciones de la institución se otorguen según Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa aplicable.
- m. Supervisar el funcionamiento de la clínica institucional de la Defensoría, asimismo el cumplimiento del plan de trabajo y plan educativo de la clínica institucional, según normativa aplicable.
- n. Evaluar la eficacia del proceso de, capacitación y evaluación de desempeño.
- o. Coordinar la ejecución del proceso relacionado al trámite de incapacidades y cobro de subsidio de incapacidad es al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- p. Coordinar la tramitación de viáticos y acuerdos correspondientes, para el cumplimiento de misiones oficiales fuera del territorio nacional.
- q. Supervisar el seguimiento a las solicitudes que realizan las diferentes unidades organizativas de la institución, respecto proyectos para estudiantes de servicio social.
- r. Formular y coordinar la implementación de diferentes programas que la institución implemente relacionados a la administración y gestión del talento humano.
- s. Coordinar la planeación y ejecución de los procesos de compra que realiza la gerencia, de conformidad a la normativa legal vigente.
- t. 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 gerencia.
- u. Coordinar la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada a la gestión del talento humano, la cual incluye: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, procedimientos, manuales y/o instructivos entre otros que sean parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- v. Monitorear e informar periódicamente por escrito a el(la) Director(a) de Administración sobre el cumplimiento y avance de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y el desempeño de los procesos a cargo.
- w. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumple con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente interno que hacen uso de los servicios a través de la gerencia.
- x. Atender conflictos y aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo en los casos que aplique.
- y. Gestionar las necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- z. Gerenciar y supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- aa. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- bb. Supervisar que se cumpla con el proceso de seguridad y salud ocupacional que administra la gerencia.

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.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 232 de 384 |

- c. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Fomentar un entorno de trabajo positivo en la gerencia.
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Garantizar el cumplimiento legal en lo relacionado a la gestión del talento humano.
- g. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- h. 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.
- j. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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 Conocimientos

- a. Leyes laborales (Código de Trabajo, Ley del Servicio Civil, 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).
- c. Deseable conocimiento de sistemas de información para elaboración de planillas previsionales (SPU)
- d. Deseable conocimiento de Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia, deseable con experiencia en manejo de personal o en puestos similares.

4.4 Habilidades

- b. Liderazgo.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Resolución de problemas.
- e. Redacción y sintaxis.
- f. Servicio al cliente.
- g. Gestión bajo proceso.
- h. Comunicación efectiva.

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 institución y/o al interior del país.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 233 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: PPGTH086

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Talento Humano.
 Reporta a: Gerente(a) de Talento Humano.
 Supervisa a: Técnico(a) de Talento Humano.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar los programas y/o proyectos relacionados con la administración y gestión del talento humano de la institución (reclutamiento, inducción, capacitación, clima organizacional, salidas de personal y evaluación de desempeño, etc.).

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Supervisar la ejecución del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal
- b. Supervisar el proceso de inducción institucional.
- c. Coordinar el proceso de formulación de plan de formación o capacitación.
- d. Supervisar la ejecución de las diferentes actividades formativas establecidas en el plan de capacitación institucional.
- e. Aportar insumos para la formulación del presupuesto de remuneraciones de la institución, tomando en consideración lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- f. Seguimiento a las actividades administrativas para efectuar movimientos de personal tales como: traslados, cambios salariales, cambios funcionales de plaza, renuncias, etc. Asimismo, que estos sean aplicados correctamente en planilla remuneraciones (cuando aplique).
- g. Supervisar que el proceso de elaboración de planillas para pago de salarios, horas extras, prestaciones según Reglamento Interno de Trabajo, planillas previsionales (AFP, INPEP e IPSFA), de salud (ISSS), entre otras, se realice según normativa legal vigente aplicable.
- h. Asegurar que los expedientes institucionales del personal de la Defensoría del Consumidor, cumplen con las distintas normativas y que se encuentran actualizados.
- i. Supervisar el seguimiento de acciones de mejora en base a los resultados de la medición de clima organizacional.
- j. Supervisar la implementación de estrategias e iniciativas relacionados al fortalecimiento del clima organizacional, así como campañas que fortalezcan la identidad institucional.
- k. Supervisar que los descriptores de puesto y responsabilidades de la Gerencia atiendan a los objetivos institucionales.
- l. Brindar el seguimiento en la ejecución del proceso de evaluación del desempeño del personal de la Institución e informar los resultados a las partes interesadas para la toma de decisiones.
- m. Supervisar la ejecución del proceso relacionado al trámite de incapacidades y cobro de subsidio de incapacidad es al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- n. Brindar el seguimiento a la implementación de diferentes programas que la institución implemente relacionados a la administración y gestión del talento humano.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 234 de 384 |

- o. Apoyar en la actualización de normativa interna relacionada a la gestión del talento humano, la cual incluye: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, procedimientos, manuales y/o instructivos entre otros que sean parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- p. Informar periódicamente por escrito a el(la) Gerente(a) de Talento Humano sobre el cumplimiento y avance de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y el desempeño de los procesos a cargo.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumple con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente interno que hacen uso de los servicios a través de la Gerencia.
- r. Cumplir con el proceso de seguridad y salud ocupacional que administra la gerencia.
- s. Identificar necesidades de capacitación del personal bajo su responsabilidad.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Gestionar con el(la) Gerente de Talento Humano las necesidades de talento humano.
- b. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- c. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Fomentar un entorno de trabajo positivo en la gerencia y en la institución.
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- g. 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 área de ciencias económicas, sociales, humanísticas o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- a. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word y Excel).
- b. Leyes laborales (Código de Trabajo, Ley del Servicio Civil, Ley ISSS, Ley del sistema de administración de fondos de pensiones, etc.).
- c. Deseable conocimiento de sistemas de información para elaboración de planillas previsionales (SPU).
- d. Deseable conocimiento de Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH).

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.
- f. Gestión bajo proceso.
- g. Comunicación efectiva.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 235 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 236 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: PPGTH087

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Talento Humano.
 Reporta a: Coordinador(a) de Talento Humano.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos, programas y/o proyectos relacionados con la administración y gestión del talento humano de la Institución (reclutamiento, inducción, capacitación, clima organizacional, salidas de personal y evaluación de desempeño, etc.), según normativa vigente.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Ejecutar las actividades de logística necesaria para la ejecución del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- b. Realizar proceso de diagnóstico de necesidades capacitación, a fin de formular propuesta de plan de capacitación institucional.
- c. Coordinar a nivel interno y/o externo, la ejecución de las actividades formativas definidas en el plan de capacitación.
- d. Evaluar la eficacia de los procesos de formación ejecutados, según procedimiento vigente.
- e. Apoyar en las actividades que le sean delegadas en la formulación del proyecto de presupuesto de remuneraciones.
- f. Realizar y actualizar periódicamente controles relacionados a movimientos internos de personal, pago de prestaciones, horas extras, u otros que se consideren necesarios para la gerencia.
- g. Revisar marcaciones de personal, facturas, permisos de personal, bitácoras de horas extras, a efectos de realizar los cálculos correspondientes a descuentos o haberes a incorporar en planilla de remuneraciones.
- h. Elaborar de planillas para pago salarios, horas extras, prestaciones según Reglamento Interno de Trabajo, planillas previsionales (AFP, INPEP e IPSFA), de salud (ISSS) atendiendo los tiempos establecidos y la normativa legal.
- i. Actualizar y foliar expedientes de personal activo e inactivo; 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.
- j. Actualizar expedientes de permisos de personal.
- k. Actualizar el Sistema Integral de Recurso Humano (SIRH), cuando aplique.
- l. Realizar medición de clima organizacional y sistematizar informe de resultados.
- m. Ejecutar las actividades que le sean delegadas en el marco de planes o programas relacionados al fortalecimiento del clima organizacional.
- n. Ejecutar el proceso de evaluación del desempeño del personal de la institución y sistematizar hojas e informes de resultados, según lineamiento de la jefatura inmediata.
- o. Realizar trámite administrativo ante el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) para el cobro de subsidio de incapacidades, asimismo llevar los controles correspondientes.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 237 de 384 |

- p. Realizar las actividades administrativas relacionadas a la compra de boletos aéreos (cuando aplique), tramite de viáticos y acuerdos correspondientes, para el cumplimiento de misiones oficiales fuera del territorio nacional.
- q. Tramitar las solicitudes que realizan las diferentes unidades organizativas de la institución, respecto proyectos para estudiantes de servicio social.
- r. Brindar seguimiento administrativo personas que realizan servicio social en la Defensoría.
- s. Realizar las actividades relacionadas a la ejecución del programa de becarios de la institución, en todas sus etapas: reclutamiento, inducción, desempeño, pago de becas y salida, así como proponer mejoras.
- t. Elaborar contratos de personal, según lineamiento de la jefatura inmediata.
- u. Dar seguimiento a los procesos de compra que realiza la gerencia en todas sus etapas, de conformidad a normativa vigente.
- v. Realizar actividades logísticas para la realización de eventos institucionales, relacionados a la gestión del talento humano.
- w. Realizar trámites administrativos relacionados a la administración de pólizas de la gerencia de Talento Humano, como, por ejemplo: seguro de vida y fidelidad.
- x. Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos de la gerencia de talento humano, de acuerdo a requerimientos institucionales.
- y. 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 gerencia.
- z. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Graduado(a) universitario(a) en el área de ciencias económicas, humanidades o ingeniería.
Nota: según las funciones a desarrollar así será la considerada la educación formal.

4.2 Conocimientos

- 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).
- c. Conocimiento de sistemas de información para elaboración de planillas previsionales (SPU)
- d. Deseable conocimiento de Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 238 de 384 |

4.3. Experiencia

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

Nota: La experiencia será valorada considerando las funciones a desarrollar.

4.4. Habilidades

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

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 239 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: MÉDICO(A) INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH088

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Talento Humano.
 Reporta a: Gerente(a) de Talento Humano.
 Supervisa a: Enfermero(a) Institucional.
 Auxiliar de Servicio para la Clínica Institucional.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asegurar el buen funcionamiento de los servicios que brinda la clínica institucional, asimismo brindar atención médica eficiente y oportuna al personal de todas las sedes, incluyendo al personal de outsourcing, proporcionando consulta y asistencia médica, capacitación, promoción y prevención de salud.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Proporcionar asistencia y consulta médica a los(as) empleados(as) de las diferentes sedes de la Defensoría del Consumidor, así como al personal de outsourcing.
- b. Brindar el seguimiento como regencia de la clínica institucional.
- c. Dar seguimiento a casos reincidentes de consultas e incapacidades por los mismos diagnósticos, a través de la revisión periódica de censos de consulta, refiriendo de manera oportuna y asesorando a los(as) pacientes afectados(as), con el propósito de erradicar las causas que provocan la reincidencia por los mismos diagnósticos.
- d. Planificar y coordinar campañas o programas de salud para los(as) empleados(as) de las diferentes sedes de la Defensoría del Consumidor.
- e. Desarrollar en el ámbito individual y grupal, actividades de educación para la salud.
- f. Realizar recomendaciones a las jefaturas de las diferentes unidades organizativas sobre las mejoras en aspectos de salud de los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor.
- g. Planificar, coordinar y ejecutar las actividades capacitación, promoción y prevención de salud en cumplimiento a la "Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo".
- h. Formular e implementar el Plan Anual de Trabajo y otros planes que sean requeridos por la institución y/o el Centro de Atención de Adscripción del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- i. Analizar en conjunto con enfermería los resultados del Plan Anual de Salud, Plan Anual Educativo, el Informe Epidemiológico Semanal, el Perfil Epidemiológico con datos mensuales y el Informe Mensual de Actividades, para aplicar las medidas preventivas respectivas.
- j. Cumplir con la preparación y entrega del informe mensual de actividades y con todos los informes requeridos por la gerencia o centro de adscripción y enviarlos en el tiempo requerido.
- k. Coordinar y velar por el cumplimiento de funciones y planes de trabajo del personal de enfermería y de servicios generales signados a la clínica.
- l. Elaborar y/o actualizar de forma oportuna los procedimientos, protocolos y demás documentos que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la clínica y una adecuada atención a los los(as) pacientes.



- m. Analizar estadísticas de salud de los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor, presentando acciones específicas de prevención y/o de mejoras para la salud del personal.
- n. Asistir a las reuniones periódicas programadas por el Centro de Atención de Adscripción y por el Equipo Central del Nivel Central del ISSS.
- o. Hacer buen uso de los medicamentos, insumos, materiales y equipos utilizados para la adecuada atención médica de los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor.
- p. Participar y/o apoyar en los procesos de compra de medicamentos, insumos, materiales y/o servicios que sean necesarios para el óptimo funcionamiento de la clínica.
- q. 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 gerencia.
- r. Gestionar ponencias y actividades vinculadas a campañas de sensibilización y prevención.
- s. Atender emergencias y primeros auxilios a todo el personal que visite las instalaciones de la Defensoría del Consumidor.
- t. Gestionar apoyo de otras instituciones de carácter público o privado en beneficio de la seguridad y salud ocupacional a nivel de todas las sedes de la institución.
- u. Capacitar a los miembros de las brigadas de primeros auxilios a nivel institucional.
- v. Gestionar el abastecimiento de botiquines de todas las sedes de la institución.
- w. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Doctor(a) en Medicina General o en Medicina Familiar.
- b. Debe estar inscrito(a) en la Junta de Vigilancia de la Profesión Médica (JVPM).

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento de normativas o protocolos del ISSS de preferencia sobre clínicas empresariales.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- c. Licencia de conducir para vehículo liviano de preferencia.

4.3. Experiencia

- a. Tres años en el área hospitalaria o en el primer nivel de atención, de preferencia del ISSS.
- b. Tres años en puestos similares en Clínica Empresarial, de preferencia.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 241 de 384 |

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Servicio al Cliente.
- d. Iniciativa.
- e. Redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina y campo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país a las diferentes sedes de la institución.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Disponibilidad para dar seguimiento médico a pacientes que lo ameriten en horas y días no hábiles.
- e. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 242 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ENFERMERO(A) INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH089

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Talento Humano.
 Reporta a: Médico(a) Institucional y Gerente(a) de Talento Humano.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Proporcionar atención integral, adecuada, eficiente y oportuna al personal de todas las sedes, incluyendo al personal de outsourcing, aplicando principios, normas y procedimientos en la prevención, curación y recuperación de la salud de los mismos.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Llevar con un control de las citas médicas haciendo uso de la TI.
- b. Recepción de los pacientes y entrevistarlos sobre el motivo de consulta.
- c. Preparar a los pacientes para la consulta médica, registrando los datos de temperatura, peso, talla y presión arterial y en el expediente clínico los resultados de los exámenes, si aplica.
- d. Revisar, ordenar y preparar material y equipo en el consultorio para la atención médica.
- e. Concluir la cita médica de los pacientes completando las recetas, boletas de exámenes de laboratorio clínico y referencias médicas, así como orientar a los pacientes en cuanto a toma de medicamentos y trámites a realizar, registrando los datos en la hoja de observaciones y cuidados de enfermería del expediente clínico y el libro de consulta diaria cuando amerite.
- f. Tomar e identificar las muestras de laboratorio y elaborar el documento de remisión al laboratorio clínico de la unidad médica o centro de adscripción.
- g. Efectuar curaciones, aplicar inyecciones y nebulizaciones por indicación médica
- h. Completar la información en el Censo Diario de Consulta Médica.
- i. Elaborar el Informe Epidemiológico semanal, el Perfil Epidemiológico de Clínicas Empresariales en forma Mensual y el Informe Mensual de Actividades, que analiza conjuntamente con el(la) Médico(a) de la empresa, para aplicar las medidas preventivas pertinentes.
- j. Apoyar en la ejecución de campañas o programas de salud para los(as) empleados(as) de las diferentes sedes de la Defensoría del Consumidor, así como en actividades en cumplimiento a la "Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo".
- k. Conformar, actualizar y custodiar los expedientes clínicos de los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor, considerando normativa institucional.
- l. Dotar con botiquín de medicamentos a todas las sedes de la Institución, según instrucción del Médico(a) Institucional y distribuirlos con las personas encargadas de su administración; para efecto de brindar la asistencia oportuna de primeros auxilios a los(as) empleados(as) que lo requieran.
- m. Llevar control de las existencias de medicamentos y demás insumos necesarios de la clínica a fin de informar oportunamente a la jefatura de la gerencia y Médico(a) Institucional, la existencia de los mismos para su abastecimiento.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 243 de 384 |

- n. Asistir a las reuniones periódicas programadas por el Centro de Atención de Adscripción y del Equipo Central del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- 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 la gerencia.
- p. Apoyar en la ejecución del plan de capacitaciones de la clínica institucional.
- q. Apoyar en la gestión y elaboración de documentación necesaria para los procesos de compra que requiera la clínica institucional.
- r. Realizar visitas periódicas al personal de las sedes de la institución para garantizar el respectivo seguimiento médico.
- s. Apoyo en capacitación de primeros auxilios cuando sea requerido por el(la) médico(a) institucional.
- t. Brindar asistencia en emergencias y primeros auxilios, en coordinación con el(la) médico(a) institucional, a toda persona que lo requiera dentro de las instalaciones de la institución.
- u. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Técnico en enfermería.
- b. Licenciatura en enfermería, de preferencia.

4.2 Conocimientos

- a. Inscrito(a) en la Junta de Vigilancia de la Profesión de Enfermería (JVPE).
- b. Conocimiento en llevar controles y registros del ISSS, toma de exámenes, inyecciones, entre otros.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word, Excel y Power Point).
- d. Licencia de conducir para vehículo liviano, de preferencia

4.3. Experiencia

- a. De dos a tres años de experiencia en hospitales de salud pública o privada o en el primer nivel de atención del Ministerio de Salud.
- b. De uno a tres años de experiencia en clínicas empresariales, de preferencia

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Servicio al cliente.
- c. Iniciativa.
- d. Capacidad de organización.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 244 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina y campo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país a las diferentes sedes de la institución.
- c. Se requiere disponibilidad de manejar vehículos institucionales.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.
- e. Disponibilidad para dar seguimiento a pacientes que lo ameriten en horas y días no hábiles.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 245 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE SERVICIO PARA LA CLÍNICA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: PPGTH090

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Talento Humano.

Reporta a: Médico(a) Institucional.

Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Participar activamente en el orden, limpieza de la clínica institucional, realizar el traslado de medicamentos, documentación, insumos y otras actividades designadas por la jefatura inmediata para el buen funcionamiento de la clínica.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Mantener el orden y limpieza de la clínica institucional, al menos dos veces al día (antes de iniciar labores y las veces necesarias), limpieza terminal cada ocho días y de acuerdo a lo normado en situaciones de emergencia.
- b. Realizar limpieza diaria de la sala de lactancia materna.
- c. Trasladar la documentación, muestras de laboratorio, medicamentos, insumos de la clínica institucional hacia el centro de atención de adscripción y viceversa.
- d. Participar en la preparación de eventos a desarrollar por el equipo de salud de la clínica institucional.
- e. Cumplir con las actividades programadas por el equipo de salud de la clínica institucional, en aspectos eminentemente técnico administrativas.
- f. Asistir a las reuniones periódicas virtual o presencial programadas por el centro de atención de adscripción y el equipo central.
- g. Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
- h. Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado.
- i. Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.
- j. Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.
- k. Utilizar adecuadamente los recursos asignados para el desempeño de sus funciones (vehículo y combustible).
- l. Cargar y descargar materiales, utensilios y mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades de la clínica institucional.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 246 de 384 |

- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. 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.

4.2 Conocimiento

- a. Licencia de conducir liviana y estar debidamente autorizado para ello.
- a. Deseable experiencia en atención al cliente.
- b. Deseable con conocimiento de mantenimiento básico de vehículos.

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Servicio al cliente.
- b. Relaciones interpersonales.
- c. Manejo adecuado el tiempo.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado tanto en campo como en oficina (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.
- d. Se requiere actividad física con objetos pesados.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 247 de 384 |

21.6 GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PPGTH091

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

Gestionar todas las actividades relacionadas al área de desarrollo de sistemas y al área de infraestructura tecnológica, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los servicios que se brindan en la Defensoría del Consumidor; elaborar y ejecutar presupuesto de tecnología; elaborar planes operativos, documentos normativos de gestión; gestión de riesgos de tecnologías, ciberseguridad, y apoyo al Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Coordinar con las diferentes unidades organizativas, la ejecución de proyectos de tecnología
- b. Gestionar proyectos de desarrollo e infraestructura tecnológica.
- c. Elaborar y ejecutar presupuesto de tecnología
- d. Elaborar documentos normativos relacionados a los procesos de la Gerencia de Sistemas Informáticos
- e. Elaborar documentos normativos para el fortalecimiento de la ciberseguridad
- f. Elaborar diagnóstico para implementar y/o mejorar sistemas de información
- g. Coordinar y supervisar actividades realizadas en el área de desarrollo de sistemas informáticos
- h. Realizar reuniones periódicas con el equipo de desarrollo de sistemas e infraestructura tecnológica
- i. Coordinar actividades realizadas en el área de infraestructura tecnológica
- j. Realizar charlas de concientización en materia de seguridad de la información
- k. Cumplir con las diferentes normativas y regulaciones en materia tecnológica
- l. Coordinar y validar creación y bajas de perfiles de usuarios de acceso a los sistemas de información.
- m. Supervisar y controlar el proceso de análisis, diseño, desarrollo, mantenimiento e implementación de aplicaciones informáticas
- n. Definir y supervisar las condiciones óptimas para el funcionamiento de los sistemas desarrollados.
- o. Elaborar la planificación del mantenimiento preventivo al recurso informático de la institución.
- p. Monitorear la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del recurso informático de la institución.
- q. Supervisar y controlar el cumplimiento del procedimiento de respaldos de bases de datos de la institución.
- r. Gestionar las renovaciones de las licencias de aplicaciones y servicios informáticos adquiridas por la institución.
- s. Supervisar la implementación de controles de seguridad relacionados con el desarrollo de sistemas informáticos e infraestructura tecnológica.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 248 de 384 |

- t. Evaluar, validar y optimizar el uso y compra de equipos y su implementación.
- u. 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.
- v. Velar por el cumplimiento de las políticas y los planes operativos de la Gerencia de Sistemas Informáticos.
- w. Supervisar el cumplimiento de las normativas emitidas por la Gerencia de Sistemas Informáticos.
- x. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- y. Supervisar y evaluar 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, 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.
- b. Deseable maestría relacionada a las áreas de competencias.

4.2 Conocimientos

- a. Modelos / marcos de trabajo / estándares de servicios de tecnologías de información, como La biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL), COBIT, entre otros.
- b. Normas generales para la auditoría de sistemas.
- c. Base de datos para inteligencia de negocios (Business Intelligence).
- d. Base de datos SQL Server, MariaDB.
- e. Infraestructura de comunicación.
- f. Herramientas de programación (Visual Studio, Java, PHP).
- g. Marcos de trabajo en materia de seguridad de la información ISO 27001, NIST, entre otros (Deseable).
- h. Arquitectura o servicios en la nube (AWS, GCP, Azure) (Deseable).

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 249 de 384 |

- i. Gestión de Proyectos (Deseable).
- j. Reporting Service (Deseable).

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 250 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PPGTH092

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
 Supervisa a: Administrador(a) de Bases de Datos y Sistemas Informáticos.
 Analista Programador(a) (Administrador(a) Web).
 Analista Programador(a) de Sistemas Informáticos.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar el ciclo de vida de desarrollo de los sistemas de información y mantenimiento de los sistemas de información con los que cuenta la institución, 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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Planificar, organizar, dirigir y controlar todos los proyectos de desarrollo de sistemas de información.
- b. Planificar cada una de las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual, Matriz de Gestión de Riesgos por Procesos y todas las actividades que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
- c. Coordinar todas las actividades para la ejecución los proyectos de desarrollo de sistemas de información.
- d. Dirigir el desarrollo de actividades que fortalezcan y mejoren la operatividad de los sistemas de información de la Defensoría del Consumidor.
- e. Dar cumplimiento a las actividades del Plan Operativo Anual y Matriz de Gestión de Riesgos por Proceso relacionadas con el área de desarrollo de la Gerencia de Sistemas Informáticos.
- f. Monitorear el avance de los proyectos y realizar ajustes según la necesidad e informar a Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
- g. Identificar y mitigar los riesgos potenciales que puedan afectar los proyectos de tecnología.
- h. Asignar actividades a los miembros del equipo de desarrollo para el cumplimiento de los indicadores y los diferentes planes.
- i. Asegurar que los sistemas de información cumplan con los estándares o buenas prácticas de calidad.
- j. Elaborar informes mensuales de seguimiento de proyectos e informar a Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
- k. Coordinar y administrar al personal de desarrollo de sistemas informáticos para el desarrollo de sistemas informáticos que apoyen la labor de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- l. Asegurar que los requerimientos de los(as) usuarios(as) de los sistemas desarrollados sean atendidos, de manera satisfactoria para los(as) usuarios(as).

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 251 de 384 |

- m. Realizar los respaldos y resguardo de la información de los aplicativos desarrollados, bases de datos y código fuente.
- n. Asegurar la implementación de controles de seguridad relacionados con el desarrollo de sistemas informáticos.
- o. Garantizar el funcionamiento de los sistemas informáticos desarrollados y la información almacenada en estos.
- p. Llevar los registros de requerimiento de desarrollo y cambios de sistemas de información, mantener actualizada la información de los proyectos.
- q. 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.
- r. Proponer nuevas tecnologías y procesos que optimicen la labor dentro de la Gerencia de Sistemas Informáticos y/o la Defensoría del Consumidor.
- s. 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.
- t. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- u. Dar cumplimiento a las normativas de la Gerencia de Sistemas Informáticos

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 o ingeniería en sistemas informáticos.

4.2 Conocimientos

- a. Experiencia en administración y configuración de sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- b. Experiencia en administración y configuración de sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).
- c. Experiencia en administración y desarrollo de bases de datos utilizando Microsoft SQL Server (versión 2005 o superior).
- d. Conocimientos en la creación y gestión de informes con Reporting Services e ireports.
- e. Experiencia en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías .NET, PHP y Java.
- f. Experiencia con entornos de desarrollo integrados (IDEs) como Visual Studio .NET y Eclipse o Netbeans.
- g. Metodología para el desarrollo de software basado en UML.
- h. Modelo de gestión de servicios para tecnologías de información basado en ITIL.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 252 de 384 |

- i. Experiencia en administración de proyectos utilizando metodologías ágiles (Scrum, Kanban, XP, etc.).
- j. Experiencia en la gestión y liderazgo de equipos de desarrollo de software.
- k. Habilidades para la planificación y asignación de tareas, seguimiento de desempeño y motivación del equipo.
- l. Desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles (deseable).
- m. Seguridad de la información (Deseable).
- n. Administración de proyectos (Deseable).
- o. Conocimiento sobre las normas generales para la auditoría de sistemas (Deseable).
- p. Experiencia en la implementación y gestión de soluciones en la nube (como AWS, Azure, Google Cloud) (Deseable).
- q. Conocimientos en la implementación de medidas de seguridad para proteger bases de datos y sistemas informáticos (deseable).

4.3 Experiencia

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

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 253 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ADMINISTRADOR(A) DE BASES DE DATOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PPGTH093

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Colaborar en el ciclo completo de desarrollo de sistemas de información, abarcando el análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, así como la administración de las bases de datos y sistemas informáticos, para apoyar 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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Asegurar el funcionamiento óptimo de los sistemas desarrollados, supervisando su rendimiento y disponibilidad.
- b. Administrar y optimizar las bases de datos asociadas a los sistemas de información de la Defensoría del Consumidor.
- c. Gestionar, generar y verificar los respaldos de información de los aplicativos desarrollados, bases de datos y código fuente.
- d. Probar los respaldos realizados periódicamente que contribuyan a la continuidad del servicio y Plan de Contingencia.
- e. Configurar y administrar servidores físicos y virtuales para la implementación y operación de los sistemas de información institucionales en conjunto con Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica.
- f. Monitoreo de los gestores de bases de datos que permita detectar problemas potenciales.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES A LOS PUESTOS DE TRABAJO

- a. Realizar el análisis, diseño, programación, implementación y mantenimiento de software de soporte para las diferentes direcciones y gerencias de la Defensoría del Consumidor.
- b. Documentar cada fase del ciclo de desarrollo de los sistemas para asegurar claridad y continuidad en el mantenimiento y futuras actualizaciones.
- c. Atender y resolver los requerimientos de los(as) usuarios(as) relacionados con los sistemas de información.
- d. Capacitar a usuarios(as) en el uso efectivo de los sistemas desarrollados, proporcionando manuales y recursos de apoyo.
- e. Proponer e implementar mejoras tecnológicas para optimizar el trabajo de los(as) usuarios(as) y la eficiencia de los sistemas informáticos.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 254 de 384 |

- f. Dar seguimiento al cumplimiento de las normativas y estándares de la Gerencia de Sistemas Informáticos, asegurando la adherencia a mejores prácticas y políticas internas.
- g. Implementar y monitorear controles de seguridad relacionados con el desarrollo y operación de sistemas informáticos, protegiendo la integridad y confidencialidad de los datos.
- h. Participar en la elaboración, revisión y actualización de documentos normativos.
- i. Apoyar en la ejecución de los planes operativos anuales de la gerencia, alineando las actividades diarias con los objetivos estratégicos de la institución.
- j. Aplicar procedimientos de trabajo eficientes, buscando la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- k. Llevar registros precisos de las actividades realizadas, asegurando la correcta documentación y trazabilidad de las acciones.
- l. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados al puesto, asegurando su correcta administración y mantenimiento.
- m. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas implementados por la institución.
- n. Cumplir con la normativa antisoborno.
- o. Realizar otras actividades y tareas asignadas por su jefe(a) inmediato(a), contribuyendo a la flexibilidad y adaptabilidad del equipo de trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado cuarto año de estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.

4.2 Conocimientos

- a. Experiencia en administración y desarrollo de bases de datos utilizando Microsoft SQL Server (versión 2005 o superior), MySQL, MariaDB, PostgreSQL.
- b. Experiencia en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías .NET.
- c. Experiencia con entornos de desarrollo integrados (IDEs) como Visual Studio .NET, Eclipse o Netbeans.
- d. Experiencia en administración y configuración de sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- e. Conocimientos en la optimización de bases de datos para mejorar el rendimiento y la eficiencia.
- f. Experiencia en la creación y gestión de informes utilizando Reporting Services.
- g. Conocimientos en la implementación de medidas de seguridad para proteger bases de datos y sistemas informáticos.
- h. Experiencia en la implementación y gestión de planes de respaldo y recuperación de bases de datos.
- i. Experiencia en administración y configuración de sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).
- j. Conocimiento en la creación y gestión de informes utilizando Ireports (Deseable).
- k. Conocimiento en metodologías para el desarrollo de software basadas en UML (deseable).
- l. Conocimiento en normas generales para la auditoría de sistemas (Deseable).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 255 de 384 |

- m. Conocimiento en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías PHP (Deseable).
- n. Conocimiento en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías Java (Deseable).
- o. Conocimiento de procedimientos de recuperación ante desastres y alta disponibilidad (Deseable).
- p. Experiencia en la implementación y gestión de soluciones en la nube (como AWS, Azure, Google Cloud) (Deseable).
- q. Conocimientos en la migración de bases de datos y aplicaciones a entornos de nube (Deseable).
- r. Experiencia en la configuración y administración de servicios en la nube para almacenamiento, procesamiento y respaldo de datos (Deseable).

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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 256 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA PROGRAMADOR(A) (ADMINISTRADOR(A) WEB) CÓDIGO: PPGTH094

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Contribuir en el ciclo completo de desarrollo de sistemas de información, abarcando el análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento; responsable de la gestión, mantenimiento y optimización de todos los sitios web de la institución, para apoyar 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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Administrar el funcionamiento de la plataforma del sitio web institucional y la intranet.
- b. Diseñar, desarrollar y mantener interfaces web para aplicaciones institucionales.
- c. Colaborar con las unidades involucradas para actualizar y mantener la información de los sitios web institucionales.
- d. Optimizar el rendimiento y la seguridad de los sitios web.
- e. Implementar mejoras continuas en el diseño y funcionalidad de los sitios web basado en las mejores prácticas y feedback de los usuarios.
- f. Realizar control de calidad de los sistemas de información desarrollados para la Defensoría del Consumidor.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES A LOS PUESTOS DE TRABAJO

- a. Realizar el análisis, diseño, programación, implementación y mantenimiento de software de soporte para las diferentes direcciones y gerencias de la Defensoría del Consumidor.
- b. Documentar cada fase del ciclo de desarrollo de los sistemas para asegurar claridad y continuidad en el mantenimiento y futuras actualizaciones.
- c. Atender y resolver los requerimientos de los(as) usuarios(as) relacionados con los sistemas desarrollados.
- d. Capacitar a usuarios(as) en el uso efectivo de los sistemas desarrollados, proporcionando manuales y recursos de apoyo.
- e. Proponer e implementar mejoras tecnológicas para optimizar el trabajo de los(as) usuarios(as) y la eficiencia de los sistemas informáticos.
- f. Dar seguimiento al cumplimiento de las normativas y estándares de la Gerencia de Sistemas Informáticos, asegurando la adherencia a mejores prácticas y políticas internas.
- g. Implementar y monitorear controles de seguridad relacionados con el desarrollo y operación de sistemas informáticos, protegiendo la integridad y confidencialidad de los datos.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 257 de 384 |

- h. Participar en la elaboración, revisión y actualización de documentos normativos.
- i. Apoyar en la ejecución de los planes operativos anuales de la gerencia, alineando las actividades diarias con los objetivos estratégicos de la institución.
- j. Aplicar procedimientos de trabajo eficientes, buscando la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- k. Llevar registros precisos de las actividades realizadas, asegurando la correcta documentación y trazabilidad de las acciones.
- l. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados al puesto, asegurando su correcta administración y mantenimiento.
- m. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas implementados por la institución.
- n. Cumplir con la normativa antisoborno.
- o. Realizar otras actividades y tareas asignadas por su jefe(a) inmediato(a), contribuyendo a la flexibilidad y adaptabilidad del equipo de trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado tercer año de estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.
- b. Técnico graduado en Sistemas Informáticos.

4.2 Conocimientos

- a. Experiencia en administración y desarrollo de bases de datos utilizando Microsoft SQL Server (versión 2005 o superior) y MySQL.
- b. Experiencia en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías .NET y PHP.
- c. Conocimiento en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías Java (Deseable).
- d. Experiencia con entornos de desarrollo integrados (IDEs) como Visual Studio .NET, Eclipse o Netbeans.
- e. Experiencia en sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- f. Experiencia en sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).
- g. Experiencia en la creación y gestión de informes utilizando Reporting Services.
- h. Conocimiento en la creación y gestión de informes utilizando Ireports (Deseable).
- i. Conocimiento en metodologías para el desarrollo de software basadas en UML (deseable).
- j. Diseño y desarrollo web utilizando herramientas de última generación.
- k. Experiencia en la administración de CMS como WordPress.
- l. Conocimiento en la creación de interfaces web responsivas y accesibles.
- m. Conocimientos en seguridad web y mejores prácticas para proteger sitios y aplicaciones web.
- n. Familiaridad con SEO y técnicas de optimización para motores de búsqueda.
- o. Conocimiento y experiencia en herramientas de análisis web como Google Analytics, Hotjar, y otras herramientas de seguimiento de visitas, clics y mapas de calor.
- p. Capacidad para interpretar datos analíticos y hacer recomendaciones basadas en insights.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 258 de 384 |

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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 259 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA PROGRAMADOR(A) DE SISTEMAS INFORMÁTICOS **CÓDIGO: PPGTH095**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Coordinador(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Contribuir en el ciclo completo de desarrollo de sistemas de información, abarcando el análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, para apoyar 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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Planificar, organizar, dirigir y controlar todos los proyectos de infraestructura tecnológica.
- b. Planificar cada una de las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual, Matriz de Gestión de Riesgos por Procesos y todas las actividades que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
- c. Coordinar todas las actividades para la ejecución los proyectos de infraestructura de sistemas de información.
- d. Realizar análisis de requisitos y necesidades de los usuarios en proyectos de tecnologías.
- e. Diseñar soluciones de software que cumplan con los requisitos identificados.
- f. Programar y desarrollar aplicaciones de software a utilizar en la Institución y para el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- g. Implementar soluciones de software y realizar pruebas para asegurar su correcto funcionamiento.
- h. Mantener y actualizar aplicaciones de software existentes para mejorar su rendimiento y funcionalidad.
- i. Documentar todas las fases del ciclo de desarrollo del software, incluyendo especificaciones técnicas y manuales de usuario.
- j. Investigar y aplicar nuevas tecnologías y herramientas para mejorar el desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES A LOS PUESTOS DE TRABAJO

- a. Realizar el análisis, diseño, programación, pruebas, implementación y mantenimiento de software de soporte para las diferentes direcciones y gerencias de la Defensoría del Consumidor.
- b. Documentar cada fase del ciclo de desarrollo de los sistemas para asegurar claridad y continuidad en el mantenimiento y futuras actualizaciones.
- c. Atender y resolver los requerimientos de los(as) usuarios(as) relacionados con los sistemas desarrollados.



- d. Capacitar a usuarios(as) en el uso efectivo de los sistemas desarrollados, proporcionando manuales y recursos de apoyo.
- e. Proponer e implementar mejoras tecnológicas para optimizar el trabajo de los(as) usuarios(as) y la eficiencia de los sistemas informáticos.
- f. Dar seguimiento al cumplimiento de las normativas y estándares de la Gerencia de Sistemas Informáticos, asegurando la adherencia a mejores prácticas y políticas internas.
- g. Implementar y monitorear controles de seguridad relacionados con el desarrollo y operación de sistemas informáticos, protegiendo la integridad y confidencialidad de los datos.
- h. Participar en la elaboración, revisión y actualización de documentos normativos.
- i. Apoyar en la ejecución de los planes operativos anuales de la gerencia, alineando las actividades diarias con los objetivos estratégicos de la institución.
- j. Aplicar procedimientos de trabajo eficientes, buscando la mejora continua de los procesos definidos en el área.
- k. Llevar registros precisos de las actividades realizadas, asegurando la correcta documentación y trazabilidad de las acciones.
- l. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados al puesto, asegurando su correcta administración y mantenimiento.
- m. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas implementados por la institución.
- n. Cumplir con la normativa antisoborno.
- o. Realizar otras actividades y tareas asignadas por su jefe(a) inmediato(a), contribuyendo a la flexibilidad y adaptabilidad del equipo de trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado tercer año de estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos.
- b. Técnico graduado en Sistemas Informáticos.

4.2 Conocimientos

- a. Experiencia en administración y desarrollo de bases de datos utilizando Microsoft SQL Server (versión 2005 o superior) y MySQL.
- b. Experiencia en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías .NET.
- c. Conocimiento en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías PHP (Deseable).
- d. Conocimiento en el desarrollo de sistemas utilizando tecnologías Java (Deseable).
- e. Experiencia con entornos de desarrollo integrados (IDEs) como Visual Studio .NET, Eclipse o Netbeans.
- f. Experiencia en sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- g. Conocimiento en sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).
- h. Experiencia en la creación y gestión de informes utilizando Reporting Services.
- i. Conocimiento en la creación y gestión de informes utilizando Ireports (Deseable).
- j. Conocimiento en metodologías para el desarrollo de software basadas en UML (deseable).
- k. Experiencia en la integración de servicios web y APIs (Deseable).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 261 de 384 |

- l. Conocimientos en el análisis y diseño de sistemas de información.
- m. Experiencia en la implementación y pruebas de soluciones de software.
- n. Habilidad para documentar especificaciones técnicas y manuales de usuario.

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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 262 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CÓDIGO: PPGTH096

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
 Supervisa a: Administrador(a) de Servidores y Sistemas Operativos.
 Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de infraestructura tecnológica, que permita mantener la disponibilidad de los servicios que brindamos, 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. Planificar, organizar, dirigir y controlar todos los proyectos de infraestructura tecnológica.
- b. Garantizar el funcionamiento óptimo de la infraestructura tecnológica, asegurar la seguridad de la información, optimizar los recursos tecnológicos.
- c. Planificar cada una de las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual, Matriz de Gestión de Riesgos por Procesos y todas las actividades que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
- d. Supervisar y liderar al personal que conforma el área de infraestructura tecnológica.
- e. Realizar inventario de equipos tecnológicos e informar a Gerente(a) de Sistemas Informáticos, sobre obsolescencia, riesgos y otras que permitan mejorar la prestación de servicios.
- f. Mantener inventario de proveedores relacionados a tecnología.
- g. Mantener documentado todos los procesos y servicios críticos de la infraestructura tecnológica.
- h. Proponer políticas sobre uso de tecnologías de la información.
- i. Coordinar todas las actividades para la ejecución los proyectos de infraestructura tecnológica.
- j. Coordinar la ejecución de los planes y proyectos de la Gerencia de Sistemas informáticos que se refieren al área de infraestructura tecnológica.
- k. Asegurar el cumplimiento de las normativas de la Gerencia de Sistemas Informáticos que se refieren al área de infraestructura tecnológica.
- l. Realizar seguimiento y monitoreo de las actividades del Plan Operativo Anual, Matriz de Gestión de Riesgos por Procesos y otras normativas relacionadas con el área infraestructura tecnológica.
- m. 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) y el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- n. Administrar de manera eficiente los recursos tecnológicos (hardware, software y comunicaciones) de la Defensoría del Consumidor.
- o. Verificar la realización del respaldo y resguardo de la información de los(as) usuarios(as) y la información almacenada en los servidores.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 263 de 384 |

- p. Actualizar los diferentes planes que permitan garantizar la continuidad de los servicios que se brindan en la Defensoría del Consumidor.
- q. Asegurar la implementación de controles en materia de ciberseguridad, manteniendo el seguimiento y monitoreo para reducir los riesgos en esta materia.
- r. Realizar la actualización del inventario de equipos y licencias de software de la Defensoría del Consumidor.
- s. Dar seguimiento a la ejecución de los servicios que se contratan y que apoyan la infraestructura tecnológica de la Defensoría del Consumidor, e informar a Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
- t. Controlar el equipo asignado temporalmente y/o préstamos.
- u. Proponer nuevas tecnologías y procesos que optimicen la labor de brindar mejores servicios a las personas consumidoras.
- v. 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.
- w. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

4.2 Conocimientos

- a. Administración de redes
- b. Mantenimiento de hardware y software.
- c. Conocimiento en el área de comunicaciones y ciberseguridad.
- d. Gestión de Proyectos
- e. Normas y buenas prácticas relacionadas a ciberseguridad
- f. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows.
- g. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux.
- h. Telefonía IP
- i. Infraestructura de Nube

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 264 de 384 |

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 265 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ADMINISTRADOR(A) DE SERVIDORES Y SISTEMAS OPERATIVOS CÓDIGO: PPGTH097

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Mantener en funcionamiento óptimo, disponible los servidores, sistema operativo y redes, de la Defensoría del Consumidor por medio la planificación, monitoreo y mejora continua de los servicios que se brindan.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Instalar y configurar servidores físicos y virtuales.
- b. Diagnosticar y solucionar problemas técnicos de hardware y software.
- c. Responder a incidentes en materia de ciberseguridad.
- d. Realizar instalación de sistemas operativos, configuración de servidores con base a necesidad, y mejores prácticas en materia de ciberseguridad.
- e. Configurar dispositivos de comunicación (redes) y dispositivos de almacenamiento.
- f. Cumplir con los diferentes documentos normativos y buenas prácticas en materia de ciberseguridad.
- g. Realizar y/o gestionar mantenimiento preventivo y correctivo de servidores.
- h. Realizar respaldos periódicamente de activos críticos de acuerdo a documentos normativos y/o mejores prácticas que permita la continuidad del servicio.
- i. Monitorear servidores físicos, virtuales, red institucional para garantizar su funcionamiento y disponibilidad de los servicios.
- j. Realizar instalaciones de hardware y software en servidores, así como la ejecución de actualizaciones de firmware, sistemas operativos, parches de seguridad, actualizaciones de software y otros, que pueden ser acompañado por proveedores de tecnología.
- k. Encargado(a) de realizar el respaldo de información de los(as) usuarios(as) en la Institución e información almacenada en los servidores.
- l. Implementación de medidas de seguridad para resguardar la información de la Institución.
- m. Dar cumplimiento de las normativas del la Gerencia de Sistemas Informáticos que se refieren al área de infraestructura tecnológica.
- 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 el área.
- o. Apoyar la ejecución de los planes operativos anuales de la gerencia.
- p. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 266 de 384 |

- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado tercer año de estudios universitarios de licenciatura o ingeniería en sistemas informáticos o estudios técnicos.

4.2 Conocimientos

- a. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows (Indispensable).
- b. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Indispensable).
- c. Deseable conocimiento en aplicaciones de Ofimática (Microsoft y Open Source).
- d. De software de seguridad en puntos finales (endpoint), como antivirus, detección y respuesta (Indispensable).
- e. Administración y seguridad de redes (Indispensable).
- f. Virtualización de servidores
- g. Infraestructura en nube

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos tres años 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 267 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PPGTH098

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Sistemas Informáticos.
 Reporta a: Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica.
 Supervisa a: No aplica.

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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos (Soporte y Telefonía)

- a. Gestionar o escalar asistencia técnica con proveedor(es) de servicios de telefonía, en cumplimiento a los contratos de servicios.
- b. Realizar configuraciones básicas en servidores de telefonía IP (permisos, cambios de nombres, asignación de licencias).
- c. Monitorear servidores y componentes de infraestructura telefónica, que permita la continuidad de servicios.
- d. Detectar y corregir fallas o errores comunes en solución de telefonía IP.
- e. Configurar teléfonos IP (configuraciones de extensiones y usuarios, configuraciones de red)
- f. Realizar mantenimiento preventivo de equipos de telefonía.
- g. Monitorear el rendimiento de los componentes de la infraestructura de telefonía
- h. Actualizar software y firmware de los equipos.
- i. Diagnosticar y solucionar problemas técnicos relacionados a la telefonía
- j. Capacitar a usuarios en el uso de los sistemas de telefonía.
- k. Mantener documentación técnica actualizada de los componentes de la infraestructura de telefonía.

Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos (Soporte y Redes)

- a. Proponer nuevas redes o expandir las existentes e informar a jefatura inmediata para gestiones.
- b. Monitorear equipos de comunicación como routers, switches, firewall, puntos de acceso inalámbricos.
- c. Instalar cable estructurado y componentes de red
- d. Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo en la infraestructura de red
- e. Monitorear el rendimiento de la red y detectar posibles problemas.
- f. Aplicar actualizaciones de firmware y software de dispositivos de red
- g. Diagnosticar y solucionar fallas en la red, como problemas de conectividad, lentitud, entre otros.
- h. Implementar medidas de seguridad para proteger la red de amenazas externas en coordinación con Gerente(a) de Sistemas Informáticos.
- i. Mantener actualizada la documentación técnica de la infraestructura de red

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 268 de 384 |

- j. Capacitar a usuarios en el uso de los equipos tecnológicos.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático de la Defensoría del Consumidor 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(a) de realizar el respaldo de información de los(as) usuarios(as) en la Institución con base a normativa.
- e. Dar apoyo técnico en sistemas externos de uso en el área de administración (SAFI, SIRH, etc.).
- f. Implementación de medidas de ciberseguridad para proteger la información de la Institución.
- g. Dar cumplimiento de las normativas de la Gerencia de Sistemas 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 del centro de llamadas.
- l. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- m. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- n. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- o. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- p. Cumplir con la normativa antisoborno.
- q. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado segundo año de estudios universitarios de licenciatura o ingeniería en sistemas informáticos o estudios técnicos.

4.2 Conocimientos

- a. Sistemas operativos en ambiente servidor Windows (Deseable).
- b. Telefonía IP con sus protocolos de comunicación
- c. Protocolos de red
- d. Virtualización
- e. Dispositivos de red (Router, switches, firewall, puntos de acceso inalámbricos, servidores)
- f. Sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable).
- g. Deseable conocimiento en aplicaciones de Ofimática (Microsoft y Open Source).
- h. Sistemas de antivirus (Deseable).
- i. Mantenimiento y reparación de hardware y software.
- j. Administración y seguridad de redes (Deseable).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 269 de 384 |

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos un año 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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 270 de 384 |

21.7 UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LA UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

CÓDIGO: PPGTH099

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Compras Públicas.
 Reporta a: Director(a) de Administración.
 Supervisa a: Técnico(a) de la Unidad de Compras Públicas.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el proceso de compras públicas, según Ley de Compras Públicas (LCP) y su Reglamento.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Cumplir la normativa, políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la DINAC, a fin de dar cumplimiento al Sistema Nacional de Compras Públicas (SINAC).
- b. Supervisar que los procesos de compras 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.
- c. Gestionar los procedimientos de selección de contratista objeto de la LCP, para lo cual llevará un expediente físico y electrónico de todas las actuaciones de los procesos de contratación.
- d. Elaborar los contratos de bienes, obras y/o servicios resultados de los procesos de compra.
- e. Constituir el enlace entre la Dirección Nacional de Compras (DINAC) 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.
- f. Elaborar en coordinación con las Unidades Solicitantes y Unidades Financiera Institucional, la planificación anual de compras y darle seguimiento a la ejecución de la misma.
- g. Verificar la estimación financiera o disponibilidad presupuestaria, previo a la iniciación de todo proceso adquisitivo.
- h. Adecuar conjuntamente con las Unidades Solicitantes los documentos de solicitud de oferta.
- i. Realizar la recepción y apertura de ofertas y levantar el acta respectiva.
- j. Solicitar la asesoría de peritos o técnicos idóneos, cuando así lo requiera la naturaleza de la contratación.
- k. Permitir el acceso al expediente de contratación a las personas involucradas en el proceso, según lo estipule la LCP.
- l. Supervisar que la información requerida en los módulos de COMPRASAL sea actualizada.
- m. 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.
- n. 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.
- o. Informar por escrito y trimestralmente al titular de la institución de las contrataciones que se realicen.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 271 de 384 |

- p. Asistir al Panel de evaluación de ofertas o la comisión de alto nivel, para el cumplimiento de sus funciones.
- q. Llevar un registro actualizado de ofertantes y contratistas, a efecto de incorporar información relacionada con el incumplimiento y demás situaciones que fueren de interés para futuras contrataciones o exclusiones.
- r. Proporcionar a la DINAC oportunamente toda la información requerida por ésta
- s. Realizar otras actividades que le confiera la ley, su reglamento y las disposiciones de la DINAC.
- t. Gestionar los reclamos que informan los(as) administradores(as) 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.
- u. Aplicar las normas y procedimientos del sistema de gestión de la Defensoría del Consumidor en lo relacionado a los procesos de compras.
- v. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- w. Identificar necesidades de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- x. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- y. Autorizar o denegar las licencias del personal a su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- z. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Ley de compras públicas
- b. Leyes Tributarias del país.
- c. Norma ISO 37001.
- d. Normativa AFI (Deseable).

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 272 de 384 |

- e. Administración del sistema COMPRASAL (Deseable).
- f. 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. Manejo de conflictos.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Redacción, síntesis y sintaxis.

4.5 Requisitos particulares del puesto

La Ley de Compras Públicas (LCP), en el artículo 8, establece los siguientes requisitos legales para aplicar al puesto de Jefe(a) de la UCP:

- a. Ser salvadoreño(a) por nacimiento.
- b. Poseer título universitario y experiencia o idoneidad para el puesto.
- c. Contar con formación comprobada relacionada con compras públicas.
- d. Ser de moralidad notoria y no tener conflicto de intereses con el cargo.
- e. Obtener el finiquito de sus cuentas si hubiese administrado o manejado fondos públicos.
- f. Estar libre de reclamaciones de toda clase, caso de haber sido contratista de obras públicas costeadas con fondos del Estado o del Municipio.
- g. Encontrarse solvente con la Hacienda Pública y con el Municipio.
- h. 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 273 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE LA UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

CÓDIGO: PPGTH100

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Compras Públicas.
 Reporta a: Jefe(a) de la Unidad de Compras Públicas.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos de compras y dar seguimiento a los procesos de compras que realizan las diferentes unidades organizativas de la Defensoría, de conformidad a la Ley de Compras Públicas y Reglamento.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Ejecutar el proceso de compras que le sean asignados por la jefatura inmediata, de conformidad a lo establecido en la Ley de Compras Públicas, su reglamento y demás normativa vinculante.
- b. Adecuar conjuntamente con la unidad solicitante los requerimientos técnicos de los bienes, obras y/o servicios a requerir.
- c. Revisar órdenes de compra de bienes y servicios según normativa interna.
- d. Mantener actualizada la información requerida en los módulos de COMPRASAL.
- e. Actualizar el banco 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.
- f. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de todas las actuaciones de los procesos de contratación.
- g. Recibir y devolver las garantías requeridas en los procesos de compras (cuando aplique).
- h. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.
- i. Generar reportes periódicos de los procesos de compra realizados.
- j. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere estudios técnicos en áreas de ciencias económicas o ingeniería, o estudios universitarios de tercer año en ciencias jurídicas, ciencias económicas o ingeniería.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 274 de 384 |

4.2 Conocimientos

- a. Ley de compras públicas.
- b. Leyes Tributarias.
- c. Norma ISO 37001.
- d. Normativa AFI (Deseable).
- e. Administración del sistema COMPRASAL (Deseable).
- f. 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.
- e. Redacción y síntesis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 275 de 384 |

21.8 UNIDAD DE LOGÍSTICA

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE LOGÍSTICA

CÓDIGO: PPGTH101

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 (Almacén y Compras).
 Auxiliar de Logística (Mantenimiento).
 Técnico(a) en Atención al Usuario(a).
 Ordenanza.
 Coordinador(a) de Transporte y Combustible.
 Motorista.

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

3.3 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 o servicio de combustible.
- g. Velar por la seguridad de las oficinas de la Defensoría del Consumidor 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 las 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.
- o. Verificar y aprobar los informes de la Unidad de Logística.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 276 de 384 |

- 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.

3.4 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. 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.
- g. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Profesional universitario(a) graduado(a) en ciencias económicas, ingeniería o arquitectura.

4.2 Conocimientos

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

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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 277 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 278 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ENCARGADO(A) DE ACTIVO FIJO

CÓDIGO: PPGTH102

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Logística.

Reporta a: Jefe(a) de Logística.

Supervisa a: No aplica.

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 del Consumidor 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.
- i. Actualizar, consolidar, remitir cuadros control de gestión documental de la Unidad Logística a la Unidad de Gestión Documental y Archivos, así como realizar otras actividades que le sean requeridas en lo que respecta a la Gestión Documental de la Unidad de Logística.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 279 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere estudios universitarios a nivel de tercer año en ciencias económicas, ingeniería o estudios técnicos en ciencias económicas o ingeniería.

4.2 Conocimientos

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

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 280 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (ALMACÉN Y COMPRAS)

CÓDIGO: PPGTH103

1. GENERALES DEL PUESTO

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

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar, controlar y registrar las actividades relacionadas con la: recepción de materiales y suministros de oficinas y apoyar en los procesos de compra de la unidad.

3. RESPONSABILIDADES

En función de los distintos roles que deben desarrollarse dentro de la Unidad Logística y con el fin de dar cumplimiento al Plan Operativo Anual y requerimientos Institucionales.

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS AL PUESTO

- a. Recibir y registrar los materiales y suministros de oficina adquiridos o donados que ingresen al almacén de acuerdo a normativa y procedimiento establecido.
- b. Atender los requerimientos de materiales y suministros de oficina de las diferentes unidades organizativas.
- c. Actualizar y conciliar el inventario de almacén con la Unidad Financiera Institucional.
- d. Realizar levantamiento de inventario de almacén, según lo definido el procedimiento vigente o requerimiento de la jefatura inmediata.
- e. Gestionar el proceso de descargo de materiales e insumos vencidos u obsoletos del almacén.
- f. Controlar los inventarios mínimos de materiales y suministros de oficina para gestionar oportunamente el proceso de compra necesario.
- g. Elaborar requisiciones de bienes y servicios administrados por la Unidad de Logística y establecer la coordinación con los proveedores.
- h. Realizar las pre cotizaciones de los procesos de compra requeridos por la Unidad de Logística.
- i. Archivar registros de procesos de compras de la unidad.
- j. Revisar facturas y elaborar actas de recepción mensual, de todos procesos de compra administrados por la Unidad de Logística.
- k. Actualizar mensualmente control de saldos de contratos y órdenes de compra administrados por la Unidad Logística.
- l. Entregar oportunamente a la Unidad de Compras Públicas copias legibles de actas de recepción y facturas de los procesos de compra.
- m. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- n. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- o. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- p. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 281 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 económicas o ingeniería.

4.2 Conocimientos

- a. Contabilidad básica.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Word y Excel).
- c. Normativa técnica legal del sector gubernamental (Deseable).
- d. Manejo de equipo de oficina (escáner, fotocopidora, impresora, entre otros).

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. Trabajo bajo presión.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Se está expuesto(a) a una poca probabilidad de accidentes, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 282 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA (MANTENIMIENTO)

CÓDIGO: PPGTH104

1. GENERALES DEL PUESTO

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

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- a. Sobre instalaciones eléctricas (Deseable).
- b. Nomenclatura de San Salvador y demás departamentos del país.
- c. Conocimientos en reparaciones básicas de vehículos (Deseable).
- d. Mantenimiento de aires acondicionados (Deseable).
- e. 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.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 283 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.
- c. El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos pesados.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 284 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) EN ATENCIÓN AL USUARIO(A)

CÓDIGO: PPGTH105

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Logística.

Reporta a: Jefe(a) de Logística.

Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar atención y/o asesoría sobre los diferentes trámites administrativos y legales que realizan los(as) clientes internos y/o externos en la oficina central de la Defensoría del Consumidor, de forma oportuna, confidencial, con calidad y calidez.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Atender las consultas de los usuarios externos en trámites administrativos y/o legales.
- b. Brindar información sobre los requisitos legales para interponer reclamos en la Defensoría del Consumidor, así como informar sobre los demás servicios que brinda la institución.
- c. Ejecutar las actividades que le sean asignadas por la Gerencia de Atención Descentralizada (GAD) previa coordinación con su jefe(a) inmediato(a) en lo relacionado a: verificar y atender a las personas que se presentan por cita a la Gerencia de Atención Descentralizada (GAD) y dar aviso al técnico(a) correspondiente, registrar asesorías, dar seguimiento a casos web que le sean asignados utilizando el módulo SARA, entre otras actividades que le sean asignadas.
- d. Llevar control de la recepción y distribución de la correspondencia interna y externa entregada y distribuida.
- e. Coordinar con las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la entrega y distribución de correspondencia externa e interna de conformidad a normativa institucional.
- f. Llevar un control de las personas externas que visitan la institución.
- g. Coordinar con la jefatura de la unidad correspondiente el ingreso de las personas que visitan las oficinas de la Defensoría del Consumidor.
- h. Gestionar espacios de reuniones con el CONAIPD y en la Defensoría del Consumidor.
- i. Mantener control, resguardo y confidencialidad de los documentos bajo su custodia, hasta su entrega.
- j. Atender llamadas telefónicas brindando la orientación requerida y transferirlas a la unidad organizativa correspondiente.
- k. Elaborar informes extraordinarios a partir de 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 285 de 384 |

- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere egresado universitario en ciencias jurídicas, económicas o humanidades.

4.2 Conocimientos

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

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos un año de experiencia laboral, de preferencia en servicio al cliente.

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, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 286 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ORDENANZA

CÓDIGO: PPGTH106

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 287 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.
- c. Se requiere actividad física con objetos pesados.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 288 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE TRANSPORTE Y COMBUSTIBLE

CÓDIGO: PPGTH107

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Logística.

Reporta a: Jefe(a) de Logística.

Supervisa a: Motorista.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar las actividades del transporte institucional, mantenimiento oportuno de la flota de vehículos y motocicletas de la institución y administración de combustible institucional.

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 y motocicletas 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.
- j. Resguardar, entregar y liquidar el consumo de combustible.
- k. Realizar controles consumo de combustible de las misiones oficiales realizadas.
- l. Realizar informes de consumo de combustible de las actividades realizadas.
- m. Supervisar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- n. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su responsabilidad.
- o. Autorizar o denegar las licencias de permiso del personal a su cargo con forme a la ley y normativa interna vigente.

3.3 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 289 de 384 |

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. 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.

4.3 Experiencia

- 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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 290 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA

CÓDIGO: PPGTH108

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Logística.

Reporta a: Jefe(a) de Logística y Coordinador(a) de Transporte y Combustible.

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 los puntos de atención y otras actividades de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.
- 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. Entregar correspondencia institucional y/o notificaciones, según requerimiento.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 291 de 384 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere estudios de noveno grado.

4.2 Conocimientos

- 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.

3.2 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.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

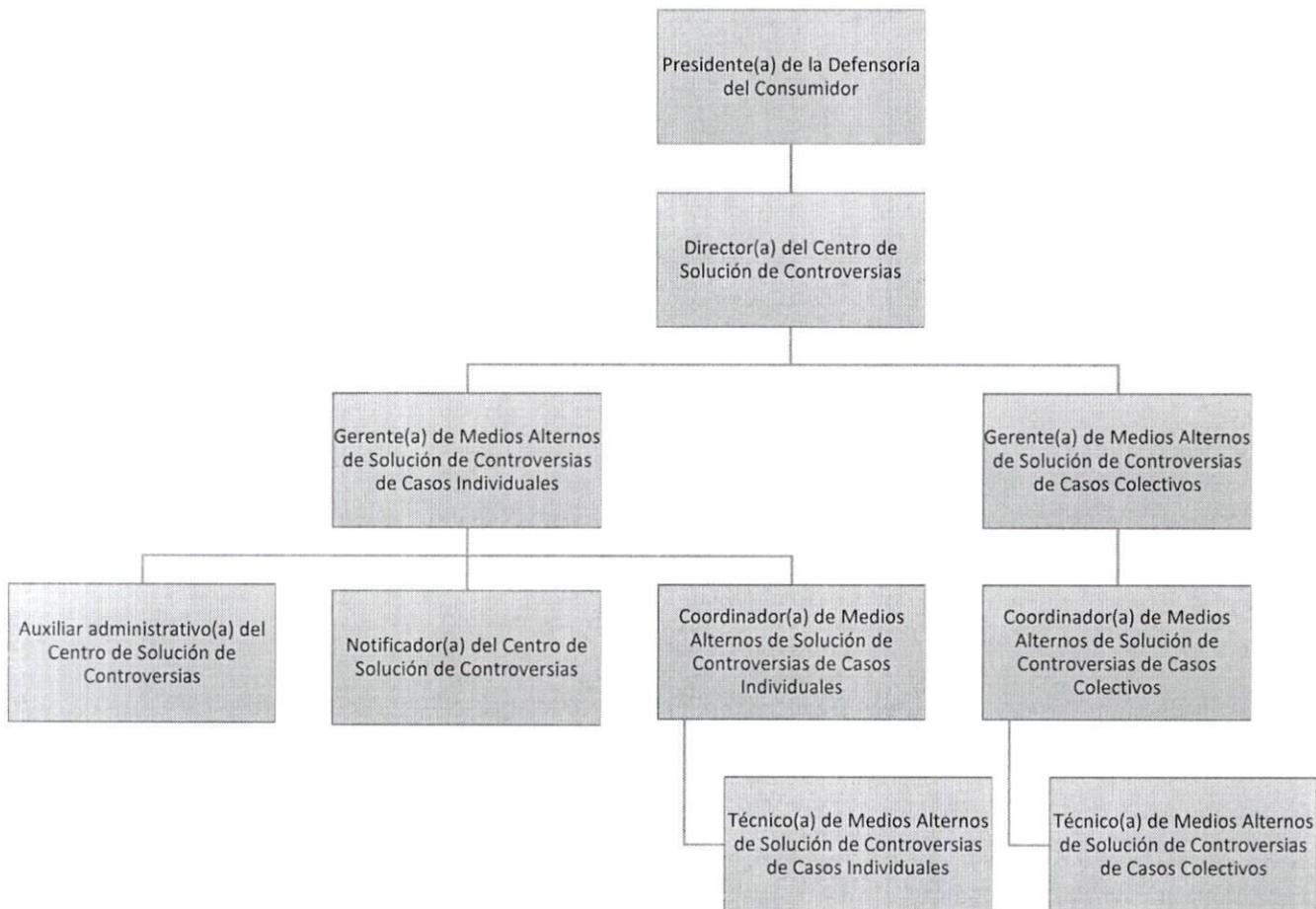
PÁGINA: 292 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS





Organigrama de Dirección del Centro de Solución de Controversias



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 294 de 384 |

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

22.1 DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS **CÓDIGO: PPGTH109**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
 Supervisa a: Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.
 Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, dirigir y evaluar el proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, según Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Formular y proponer estrategias orientadas a resolver los conflictos entre proveedores y consumidores(as) a través de medios alternos de solución de controversias.
- b. Promover acciones a nivel nacional para asegurar el cumplimiento de la normativa legal del proceso de atención de controversias de consumo.
- c. Promover acciones a nivel nacional que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos realizados.
- d. Establecer la carta de derechos de las personas usuarias del proceso de atención de controversias de consumo.
- e. Brindar lineamientos a nivel nacional sobre la estrategia de puntos fijos de atención y evaluar su implementación.
- f. Establecer enlaces interinstitucionales para la implementación de la estrategia de puntos fijos de atención.
- g. Coordinar con las diferentes unidades de la Defensoría del Consumidor la elaboración de los planes de temporada.
- h. Aprobar la programación de los puntos fijos de atención de la Dirección del Centro de Solución de Controversias.
- i. Gestionar la aprobación de Presidencia de los planes de temporada.
- j. Planificar y evaluar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- 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 y evaluar el servicio brindado a las personas usuarias del proceso de atención de controversias de consumo para demostrar la conformidad del servicio brindado.
- m. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.

- n. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- o. Autorizar o denegar las licencias del personal bajo su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- p. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Derecho Administrativo, Mercantil y Procesal (Deseable).
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Análisis estadístico (Deseable)
- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos cinco años de experiencia laboral, deseable con experiencia en manejo de personal.

4.4 Habilidades

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

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 296 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina.
- b. Frecuentemente deberá trasladarse fuera de la institución y/o al interior del país.
- c. Disponibilidad para realizar trabajo de campo, según coyuntura institucional.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 297 de 384 |

22.2 GERENCIA DE CASOS INDIVIDUALES

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CASOS INDIVIDUALES **CÓDIGO: PPGTH110**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias.
 Supervisa a: Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.
 Auxiliar Administrativo(a) del Centro de Solución de Controversias.
 Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y supervisar la ejecución del proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, según Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Organizar los recursos necesarios para la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- b. Implementar y supervisar las estrategias orientadas a resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias.
- c. Asegurar el cumplimiento de la normativa legal del proceso de atención de controversias de consumo.
- d. Identificar 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.
- e. Supervisar la ejecución de la programación de puntos fijos de atención y planes de temporada.
- f. Coordinar con las unidades de la Defensoría que aplique, la sistematización de los resultados de la implementación de los planes de temporada y puntos fijos de atención.
- g. Reportar a la Dirección de Centro de Solución de Controversias los resultados de la ejecución de puntos fijos de atención y planes de temporada en lo que aplique.
- h. Supervisar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto y tomar medidas correctivas para su debido cumplimiento.
- i. Supervisar que se realicen en legal forma los actos de notificación de documentación interna y externa de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- j. Supervisar la ruta de distribución geográfica programada para notificación presencial.
- k. Firmar los autos de remisión de expedientes al Tribunal Sancionador, Dirección Jurídica u otras unidades organizativas.
- l. Dar seguimiento, atención y realizar propuestas de solución a quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as) por cualquier medio.





- m. Gestionar la remisión de casos al Tribunal Sancionador, Dirección Jurídica u otras unidades organizativas.
- n. Intervenir en el proceso de atención de controversias de consumo en casos específicos que ameritan.
- o. Coordinar y supervisar que se efectúen los trámites administrativos relacionados a: permisos de personal, viáticos, procesos de compras, entre otros.
- p. Asegurar que el desempeño de sus funciones esté orientado y cumpla con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- q. Elaborar y/o actualizar los documentos normativos.
- r. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- s. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- t. Autorizar o denegar las licencias del personal bajo 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- a. Derecho de Consumo, Administrativo, Civil y Mercantil (Deseable).
- b. Manejo de bases de datos (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, deseable con experiencia en manejo de personal.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 299 de 384 |

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- 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
- b. Disponibilidad para realizar trabajo de campo, según coyuntura institucional.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 300 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
CÓDIGO: PPGTH111

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Administrar, clasificar, organizar y digitalizar los archivos administrativos y expedientes de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias, de conformidad a lineamientos institucionales.
- b. Llevar control de correspondencia interna y externa de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- c. Llevar control y registro de los expedientes que ingresen al archivo de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- d. Llevar control y registro del préstamo de expedientes de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- e. Elaborar requisiciones de compra, actas de recepción de bienes y servicios y otra documentación relacionada a los procesos de compra de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- f. Controlar la existencia de bienes necesarios para la realización de las labores de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- g. Brindar orientación a las personas que requieran una atención de forma presencial, a requerimiento de la jefatura inmediata.
- h. Coordinar la logística necesaria para las reuniones y/o eventos que realice las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- i. Administrar y controlar el préstamo de salas de conciliación.
- j. Realizar y controlar los traslados de los activos fijos de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- k. Informar periódicamente y/o a requerimiento sobre el avance de las gestiones realizadas.
- l. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 301 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. Estudiante universitario egresado en ciencias económicas o jurídicas.

4.2 Formación

- a. Técnicas de redacción y ortografía.
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- c. Manejo de equipo de oficina: computadora, escáner, fotocopidora.

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Concentración y organización.
- b. Iniciativa.
- c. Servicio al cliente.
- d. Autocontrol.
- e. Comunicación efectiva.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 302 de 384 |

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

CÓDIGO: PPGTH112

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar las diferentes actividades relacionadas con la notificación de documentación interna y externa de la Dirección de Centro de Solución de Controversias, de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Planificar rutas de entrega de documentación interna y externa de las diferentes áreas de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.
- b. Entregar la documentación interna y externa de la unidad organizativa por cualquier vía de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.
- c. Completar y asegurar que la documentación interna y externa a notificar sea de conformidad a las formalidades legales y criterios establecidos.
- d. Registrar en el sistema informático SARA las notificaciones realizadas.
- e. Brindar orientación a las personas que requieran una atención de forma presencial, a requerimiento de la jefatura inmediata.
- f. Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento.
- g. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- h. Resguardo de los documentos asignados.
- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- f. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- g. Cumplir con la normativa antisoborno.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere al menos haber finalizado tercer año de estudios universitarios.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 303 de 384 |

4.2 Conocimientos

- a. Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta.
- b. Nomenclatura urbana y rural.
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel).
- d. Manejo de equipo de oficina: computadora, escáner, fotocopidora.

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.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- b. Se requiere conducir vehículos y/o motocicletas.
- c. Se requiere desplazamiento al interior del país para realizar notificaciones.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 304 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CASOS INDIVIDUALES **CÓDIGO: PPGTH113**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección del Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.
 Supervisa a: Técnico(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y verificar la correcta ejecución del proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Dirigir y controlar los recursos necesarios para la ejecución de los medios alternos de solución de controversias, en casos individuales.
- b. Participar en el proceso de atención de controversias de consumo.
- c. Asignar los casos al recurso humano bajo su supervisión.
- d. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto.
- e. 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.
- f. Elaborar mensualmente planificación de puntos fijos de atención.
- g. Gestionar la autorización de espacios para la ubicación de puntos de los puntos fijos de atención.
- h. Realizar las coordinaciones interinstitucionales para la implementación de los puntos fijos de atención y planes de temporada.
- i. Coordinar la logística para la ejecución de los puntos de atención y planes de temporada.
- j. Sistematización de la información de puntos fijos de atención a nivel nacional.
- k. Asegurar el correcto ingreso de la información en el sistema SARA de las atenciones que se brinden, incluidos puntos fijos de atención.
- l. Asegurar la ejecución de los puntos fijos de atención y planes de temporada.
- m. Elaborar informes periódicos o a requerimiento de la jefatura inmediata.
- n. Verificar el cumplimiento de la normativa legal del proceso de atención de controversias de consumo.
- o. Verificar y dar seguimiento a los casos que se encuentran en proceso.
- p. Identificar 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. Verificar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto y tomar medidas correctivas para su debido cumplimiento.
- r. Realizar revisión de los casos que son remitidos a el Tribunal Sancionador, Dirección Jurídica u otras unidades organizativas.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 305 de 384 |

- s. Asignar el talento humano para que brinden orientación a las personas que requieran una atención de forma presencial (aplica para unidad de casos individuales).
- t. Asegurar que el desempeño de sus funciones esté orientado y cumpla con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- u. Supervisar que el personal técnico realice medidas adecuadas para el resguardo de expedientes.
- v. Participar en la elaboración y/o actualización de documentos normativos.
- w. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- x. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- y. Autorizar o denegar las licencias del personal bajo su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- z. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.
- c. Autorizado(a) como Notario(a) de la República (Deseable).

4.2 Formación

- a. Derecho Administrativo, Procesal, Civil y Mercantil.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de bases de datos (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, deseable con experiencia en manejo de personal.

4.4 Habilidades

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 306 de 384 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo ejecutado en oficina y campo, según delegación
- b. Ambiente de trabajo normal y por lo general trabaja en oficina
- c. Disponibilidad para trasladarse al interior del país.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 307 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CASOS INDIVIDUALES **CÓDIGO: PPGTH114**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Individuales.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar el proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, según Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar la recepción, avenimiento, ratificación, conciliación, mediación y arbitraje en los casos en materia de consumo, según aplique.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de atenciones y asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio o estrategia que se designe como, por ejemplo: puntos fijos de atención, para proteger los derechos de los consumidores(as).
- d. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre el estado del caso tramitado por la Defensoría del Consumidor.
- e. Brindar orientación a las personas que requieran una atención de forma presencial.
- f. Participar en la ejecución de puntos fijos de atención incluyendo la recepción de asesorías, denuncias o avisos de infracción.
- g. Ingresar adecuadamente en el sistema SARA la información relacionada a las atenciones brindadas y/o seguimiento de casos.
- h. Participar en la logística que le sea asignada para la ejecución de los puntos fijos de atención.
- i. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- j. Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
- k. Preparar casos a remitir al Tribunal Sancionador.
- l. Preparar los expedientes para archivo y aplicar los criterios de revisión/verificación conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- m. Realizar los procesos de notificación, cuando aplique.
- n. Anexar al expediente cronológicamente los comprobantes de las notificaciones realizadas por cualquier vía.
- o. Verificar que la notificación se haya hecho en debida forma, de acuerdo a los criterios establecidos.
- p. Resguardo de los expedientes asignados.
- q. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- r. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 308 de 384 |

- s. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- t. 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.
- u. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- v. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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, económicas o humanidades.

4.2 Conocimientos

- 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, con experiencia en atención al público.

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Manejo de conflictos
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina y en campo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.
- e. Disponibilidad de horarios flexibles.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 309 de 384 |

22.3 GERENCIA DE CASOS COLECTIVOS

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CASOS COLECTIVOS **CÓDIGO: PPGTH115**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias.
 Supervisa a: Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar la correcta ejecución del proceso de atención de controversias de consumo en los casos colectivos a nivel nacional con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, incluyendo la mesa de trabajo interinstitucional de casos colectivos, así como con otras entidades públicas para la resolución de problemáticas colectivas.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Administrar la atención y tramitación de las denuncias colectivas con un abordaje interinstitucional a fin de generar mayor efectividad en la solución de las mismas.
- b. Gestionar estrategias para la implementación de herramientas orientadas a resolver los conflictos de forma breve, simple y gratuita.
- c. Supervisar la correcta distribución y asignación de casos colectivos de los distintos sectores con el equipo que conforma la Gerencia de Casos Colectivos.
- d. Gestionar los recursos necesarios para la ejecución de los medios alternos de solución de controversias, en casos colectivos.
- e. Participar en el proceso de atención de controversias de consumo.
- f. Asignar los casos colectivos al recurso humano bajo su supervisión.
- g. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto.
- h. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otro dirección o unidad con la que tenga relación el Centro de Solución de Controversias, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador, en lo relacionado a casos colectivos.
- i. Elaborar informes periódicos o a requerimiento de la Dirección.
- j. Dirigir las actividades establecidas en el Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Atención de Casos Colectivos Relacionados a Lotificaciones de Uso Habitacional.
- k. Administrar la Mesa Técnica de casos colectivos (CNR, FGR, PGR, MIVI, CNR).
- l. Atender los diferentes requerimientos interinstitucionales para la atención de los casos colectivos.
- m. Gestionar reuniones con las diferentes municipalidades para la atención de la problemática de lotificaciones.
- n. Dirigir las diferentes actividades de campo para la atención de casos colectivos.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 310 de 384 |

- o. Ejecutar los convenios, cartas de entendimiento relacionados con la tramitación de casos colectivos.
- p. Administrar las actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor relacionadas a problemáticas de interés colectivo.
- q. Realizar reuniones con los proveedores y entidades públicas, orientada a la resolución de los casos colectivos.
- r. Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo para analizar el estado de la carga laboral de cada técnico(a) y proveer estrategias para la lograr eficacia en la tramitación y solución de casos colectivos.
- s. Coordinar la realización de eventos públicos de entrega de escrituras, con la participación de las instituciones firmantes del Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Atención de Casos Colectivos relacionados a Lotificaciones de Uso Habitacional.
- t. Supervisar la ejecución de las actividades de las oficinas regionales en la atención, tramitación y resolución de casos colectivos.
- u. Verificar el cumplimiento de la normativa legal del proceso de atención de controversias de consumo.
- v. Verificar y dar seguimiento o los casos colectivos que se encuentran en proceso a nivel nacional
- w. Identificar 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.
- x. Verificar el cumplimiento de objetivos, Indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto y tomar medidas correctivas para su debido cumplimiento.
- y. Apoyar a otras unidades o direcciones en actividades relacionadas con la promoción y educación en materia de consumo, como Diplomados, webinar, entre otros.
- z. Dar seguimiento, atención y realizar propuestas de solución a quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as) por cualquier medio.
- aa. Gestionar la remisión de casos al Tribunal Sancionador, Dirección Jurídica u otras unidades organizativas.
- bb. Realizar análisis técnicos sobre propuestas de reforma al marco normativo de protección al consumidor; e identificar y/o proponer modificaciones a los mismos.
- cc. Asegurar que el desempeño de sus funciones esté orientado y cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- dd. Supervisar que el personal técnico realice medidas adecuadas para el resguardo de expedientes.
- ee. Participar en la elaboración y/o actualización de documentos normativos.
- ff. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- gg. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- hh. Autorizar o denegar las licencias del personal bajo su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- ii. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 311 de 384 |

- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.
- c. Autorizado(a) como Notario(a) de la República (Deseable).

4.2 Conocimientos

- a. Derecho de Consumo, Administrativo, Civil y Mercantil (Deseable).
- b. Manejo de bases de datos (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, deseable con experiencia en manejo de personal.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- 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. Disponibilidad para realizar trabajo de campo, según coyuntura institucional.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 312 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CASOS COLECTIVOS **CÓDIGO: PPGTH116**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección del Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Gerente(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos.
 Supervisa a: Técnico(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Coordinar y verificar la correcta ejecución del proceso de atención de controversias de consumo en los casos colectivos con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias. Asimismo, coordinar con la mesa de trabajo interinstitucional de casos colectivos y otras entidades que aplique, las estrategias que coadyuven a la resolución de problemáticas colectivas.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Controlar los recursos necesarios para la ejecución de los medios alternos de solución de controversias, en casos colectivos.
- b. Participar en el proceso de atención de controversias de consumo.
- c. Asignar los casos colectivos al recurso humano bajo su supervisión.
- d. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto.
- e. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otro dirección o unidad con la que tenga relación el Centro de Solución de Controversias, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador, en lo relacionado a casos colectivos.
- f. Elaborar informes periódicos o a requerimiento de la jefatura inmediata.
- g. Ejecutar y coordinar las actividades establecidas en el Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Atención de Casos Colectivos Relacionados a Lotificaciones de Uso Habitacional.
- h. Ejecutar y coordinar los convenios, cartas de entendimiento relacionados con la tramitación de casos colectivos.
- i. Efectuar actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor relacionadas a problemáticas de interés colectivo.
- j. Coordinar y dirigir las reuniones con el equipo interinstitucional para la atención de las problemáticas colectivas.
- k. Identificar y analizar problemáticas de interés colectivo en la mesa interinstitucional.
- l. Apoyar en la creación y reformas de leyes relacionadas con el Derecho de Consumo.
- m. Realizar reuniones con los proveedores y entidades públicas, orientada a la resolución de los casos colectivos.
- n. Coordinar la realización de eventos públicos con la participación de las instituciones firmantes del Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Atención de Casos Colectivos relacionados a Lotificaciones de Uso Habitacional.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 313 de 384 |

- o. Verificar el cumplimiento de la normativa legal del proceso de atención de controversias de consumo.
- p. Verificar y dar seguimiento a los casos colectivos que se encuentran en proceso
- q. Identificar 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.
- r. Verificar el cumplimiento de objetivos, Indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto y tomar medidas correctivas para su debido cumplimiento.
- s. Revisar la base de denuncias individuales a fin de Identificar casos colectivos por repetición.
- t. Identificar y supervisar la debida tramitación de denuncias colectivas oficiosas.
- u. Realizar revisión de los casos que son remitidos a el Tribunal Sancionados, Dirección jurídica u otras unidades organizativas.
- v. Asegurar que el desempeño de sus funciones esté orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- w. Controlar que el personal técnico realice medidas adecuadas para el resguardo de expedientes.
- x. Participar en la elaboración y/o actualización de documentos normativos.
- y. Identificar necesidades de formación del talento humano bajo su supervisión.
- z. Evaluar el desempeño del talento humano bajo su supervisión.
- aa. Autorizar o denegar las licencias del personal bajo su cargo conforme a la ley y normativa interna vigente.
- bb. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

4.2 Formación

- a. Derecho Administrativo, Procesal, Civil y Mercantil.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de bases de datos (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 en la atención de casos colectivos deseable.



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. Trabajo de oficina y de campo, disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 315 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CASOS COLECTIVOS **CÓDIGO: PPGTH117**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias.
 Reporta a: Coordinador(a) de Medios Alternos de Solución de Controversias de Casos Colectivos.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar el proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, según Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar la recepción, avenimiento, ratificación, conciliación, mediación y arbitraje en los casos en materia de consumo, según aplique.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de atenciones y asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio o estrategia que se designe como, por ejemplo: puntos fijos de atención en temporada, para proteger los derechos de los consumidores(as).
- d. Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre el estado del caso tramitado por la Defensoría del Consumidor.
- e. Brindar orientación a las personas que requieran una atención de forma presencial.
- f. Participar en la ejecución de puntos fijos de atención en temporada incluyendo la recepción de asesorías, denuncias o avisos de infracción, según requerimiento de la jefatura.
- g. Participar en la logística que le sea asignada para la ejecución de los puntos fijos de atención en temporada según requerimiento de la jefatura.
- h. Apoyar en la Coordinación de la realización de eventos públicos con la participación de las instituciones firmantes del Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Atención de Casos Colectivos relacionados a Lotificaciones de Uso Habitacional.
- i. Identificar y analizar problemáticas de interés colectivo en la mesa interinstitucional de casos colectivos.
- j. Apoyar en la creación y reformas de leyes relacionadas con el Derecho de Consumo.
- k. Realizar reuniones con los proveedores y entidades públicas, orientada a la resolución de los casos colectivos.
- l. Ingresar adecuadamente en el sistema SARA la información relacionada a las atenciones brindadas y/o seguimiento de casos.
- m. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- n. Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
- o. Preparar casos a remitir al Tribunal Sancionador.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 316 de 384 |

- p. Preparar los expedientes para archivo y aplicar los criterios de revisión/verificación conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- q. Realizar los procesos de notificación, cuando aplique.
- r. Anexar al expediente cronológicamente los comprobantes de las notificaciones realizadas por cualquier vía.
- s. Verificar que la notificación se haya hecho en debida forma, de acuerdo a los criterios establecidos.
- t. Resguardo de los expedientes asignados.
- u. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- v. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- w. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- x. 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.
- y. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- z. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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, económicas o humanidades.

4.2 Conocimientos

- 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, con experiencia en atención al público.

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Manejo de conflictos

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 317 de 384 |

- d. Redacción y sintaxis.
- e. Servicio al cliente.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina y en campo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.
- e. Disponibilidad de horarios flexibles.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: MOFGTH001

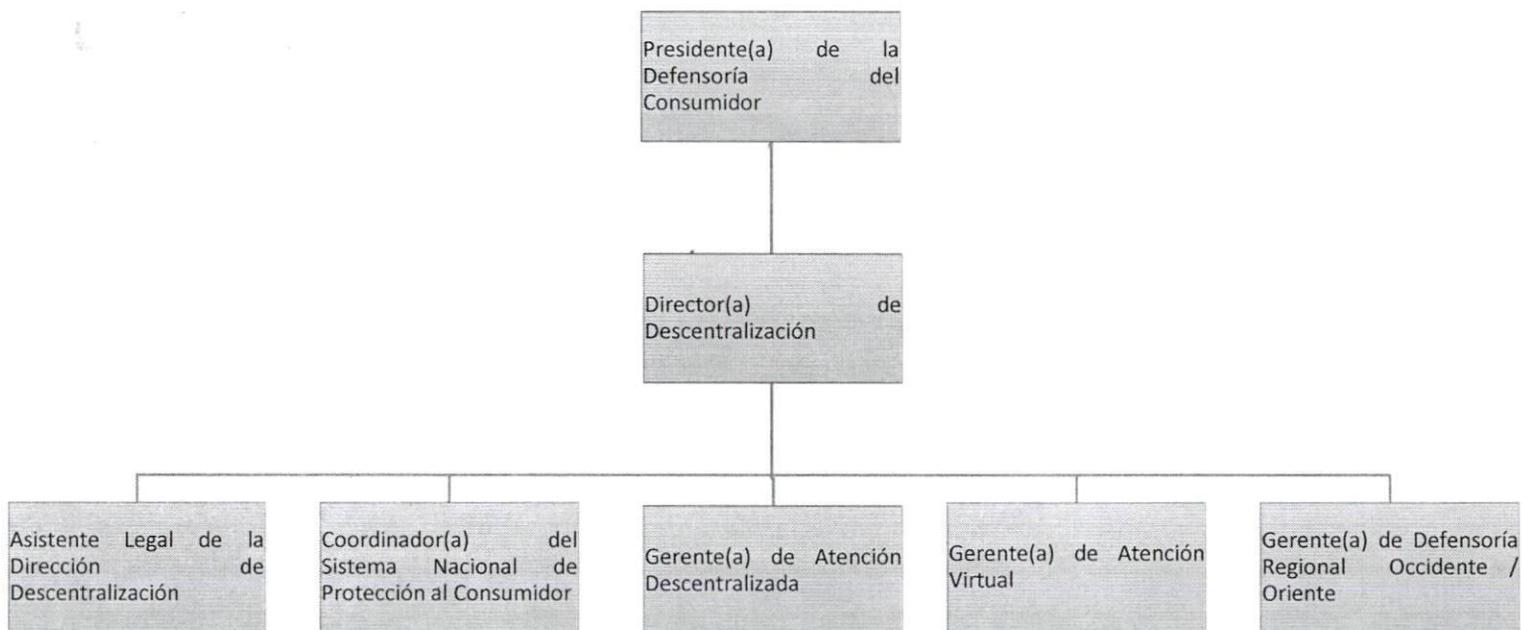
VERSIÓN: 08

PÁGINA: 318 de 384

UNIDAD ORGANIZATIVA: DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN



Organigrama de Dirección de Descentralización



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 320 de 384 |

23. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

23.1 DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE DESCENTRALIZACIÓN

CÓDIGO: PPGTH118

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización.
 Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
 Supervisa a: Asistente Legal de la Dirección de Descentralización.
 Coordinador(a) del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
 Gerente(a) de Atención Descentralizada.
 Gerente(a) de Atención Virtual.
 Gerente(a) de Defensoría Regional Occidente/Oriente.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Promover y gestionar el acercamiento de los servicios de la Defensoría del Consumidor a la población salvadoreña a nivel nacional e internacional, 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 del Consumidor.
- b. Gestionar la suscripción de convenios para la apertura de Ventanillas de Atención Descentralizadas o para la implementación de nuevas modalidades, mecanismos o estrategias para el acercamiento de servicios.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 321 de 384 |

- m. Coordinar y/o gestionar actividades que permitan dar a conocer las estrategias de la Defensoría del Consumidor a la población consumidora y distintos sectores, así como aquellos que permiten posicionar a la institución a nivel nacional o internacional, según delegación.
- n. Apoyar el fortalecimiento de los distintos proyectos de innovación e implementación de distintas actualizaciones normativas que se relacionen a los servicios que se brindan a través de las Gerencias adscritas a la Dirección.
- o. Habilitar nuevas formas de trabajo que apoyen a la facilitación de trámites, principalmente a través de la Gerencia de Atención Virtual.
- p. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- q. Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio brindado.
- r. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- s. Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- t. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Dirección de Descentralización conforme a la ley y normativa interna vigente.
- u. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- v. Supervisar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).

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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- d. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- e. Cumplir con la normativa antisoborno.
- f. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- g. Dar seguimiento a la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y la elaboración de los informes respectivos, cuando aplique.
- h. Apoyar al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Consumidor cuando aplique.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

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

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 322 de 384 |

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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 323 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

CÓDIGO: PPGTH119

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 de Descentralización en la implementación efectiva de los Planes Estratégico y Operativo de la institución y asistencia jurídica con el objetivo de velar por el cumplimiento del marco normativo aplicable en los diferentes procesos realizados por las Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización en los ámbitos administrativos, centro de solución de controversias, vigilancia de mercado y ciudadanía y consumo, entre otros.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. 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, análisis y opiniones jurídicas, entre otros.
- b. Realizar actividades de atención a las personas consumidoras en aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.
- c. Brindar capacitaciones en materia de consumo a requerimiento de las unidades y/o entidades externas.
- d. Mantener un monitoreo de las actividades asignadas, en las gerencias que integran la Dirección de Descentralización.
- e. Apoyar operativamente a las gerencias que integran la Dirección de Descentralización, en caso de darse una necesidad coyuntural y específica.
- f. Informar de manera continua a la Dirección de Descentralización de los hechos relevantes acaecidos ya sea en las gerencias que integran la Dirección de Descentralización, o en otras unidades de la institución.
- g. Brindar asistencia oportuna a la Dirección de Descentralización en las diferentes actividades que le sean asignadas.
- h. Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Dirección de Descentralización; archivar la documentación que reciba y genere, tanto interna como externa.
- i. Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata.
- j. Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 324 de 384 |

- 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

4.2 Conocimientos

- 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.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina, ocasionalmente 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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 325 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CÓDIGO: PPGTH120

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización.
 Reporta a: Director(a) de Descentralización.
 Supervisa a: No aplica.

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.

3.2. RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 económicas, ciencias sociales, jurídicas o ingeniería.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 326 de 384 |

4.2 Conocimientos

- 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).

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

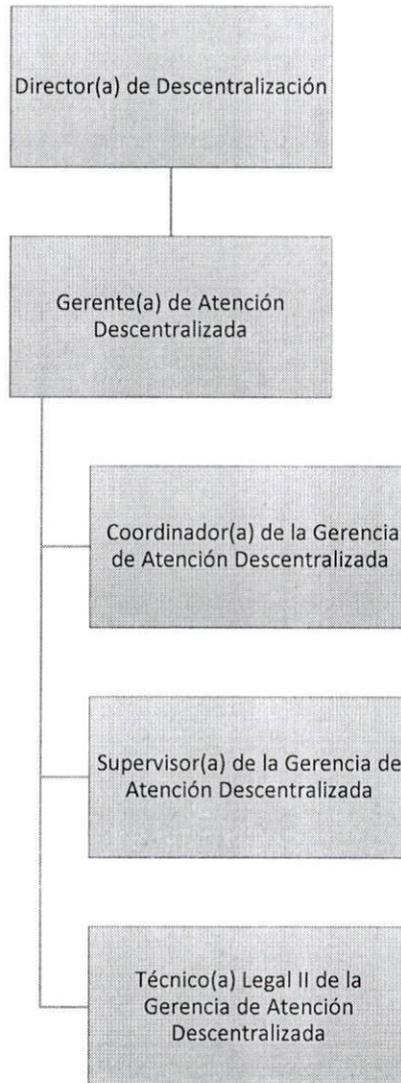
- a. Iniciativa.
- b. Trabajo en equipo.
- c. Comunicación efectiva.
- d. Redacción y sintaxis.
- e. Manejo del tiempo.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



Organigrama de Gerencia de Atención Descentralizada





23.2 GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPGTH121

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada.
Reporta a: Director(a) de Descentralización.
Supervisa a: Coordinador(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada.
Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada.
Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada.

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 Ley de Protección al Consumidor y en el Plan Estratégico Institucional.

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, al equipo del centro de llamadas 910 y equipo de ventanillas descentralizadas.
- 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 y supervisores(as) que brindan atención en Centro de Solución de Controversias, Centro de Llamadas 910, Ventanillas Descentralizadas o cualquier otro medio descentralizado.
- e. Garantizar el funcionamiento y desarrollo óptimo de las ventanillas descentralizadas, con el fin de brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as)
- f. Proponer y brindar seguimiento a estrategias de enlace en el territorio para potenciar las distintas actividades de la Defensoría del Consumidor, principalmente en el desarrollo de actividades de acercamiento de servicios, educativas y participación ciudadana, entre otras.
- g. Normar los procesos de denuncias, incluyendo las interpuestas en las ventanillas de Atención Descentralizadas, medios electrónicos y telefónicos.
- h. Elaborar y gestionar la aprobación de criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias.
- i. 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.
- j. Divulgar y socializar con el personal bajo su cargo los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 329 de 384 |

- 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 oportunamente 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.
- 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 los 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 Defensoría del Consumidor 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, el equipo de medios alternos de la Gerencia de Atención Descentralizada y el equipo de Ventanillas Descentralizadas, 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 Gerencia de Atención Descentralizada, 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, Centro de Llamadas y Ventanillas Descentralizadas de la Defensoría del Consumidor 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 la Gerencia a través del Centro de Llamadas 910, Centro de Solución de Controversias, Ventanillas Descentralizadas o cualquier otro medio descentralizado.
- w. Monitorear la aplicación de los criterios establecidos para la clasificación, resolución o derivación de denuncias, así como brindar asistencia técnica al personal bajo su dirección.
- x. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otra dirección y/o unidad con la que tenga relación el Centro de Solución de Controversias, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.
- y. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto o que así lo soliciten.
- z. Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Gerencia; supervisar y asegurar el archivo de la documentación que reciba y genere, tanto interna como externa, así como atender a los procesos de archivo correspondientes.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 330 de 384 |

- aa. 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.
- bb. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- cc. Identificar necesidades formación del talento humano de su unidad organizativa.
- dd. 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.
- ee. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- ff. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Gerencia de Atención Descentralizada conforme a la ley y normativa interna vigente.
- gg. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique

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 Conocimientos

- 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 en posiciones similares.

4.4 Habilidades

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

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 331 de 384 |

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

Date: _____

File: _____



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 332 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPGTH122

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada.
 Reporta a: Gerente(a) de Atención Descentralizada.
 Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar los medios que se atienden en la Gerencia de Atención Descentralizada tanto presenciales como no presenciales, 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 pasando a los Centros de Solución de Controversias, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan por los medios descentralizados 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 llamadas 910 y Centros de Solución de Controversias presencial.
- 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. Revisión semanal de expedientes en proceso, dando énfasis a los casos más antiguos.
- f. Acompañar y revisar todas las actividades realizadas por el(la) encargado(a) de casos colectivos.
- g. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto.
- h. 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.
- i. 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 al Centro de Solución de Controversias adscrito a la Gerencia, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.
- j. Velar por el correcto archivo de los expedientes de la Gerencia atendiendo a las normativas aplicables.
- k. 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, según delegación velar que se mantenga una infraestructura adecuada para la atención, así como la utilización de medios tecnológicos y otros medios de acercamiento de servicios sean estos presenciales o no presenciales.
- l. Organizar, controlar y supervisar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).



- m. Coordinar la asignación de casos entre las áreas receptoras y las distintas etapas del proceso de medios alternos, así como para la etapa de notificación.
- n. Realizar los procesos correspondientes para certificación de expedientes.
- o. Supervisar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen, asimismo el debido resguardo y archivo de la documentación de la Gerencia y expedientes aplicando la normativa correspondiente según se le delegue.
- p. Controlar, supervisar y preparar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- q. Supervisión y seguimiento de expedientes en proceso, dando énfasis a los plazos procesales según la etapa que se encuentre.
- r. 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.
- s. Apoyar con herramientas para asegurar el cumplimiento diario de las labores.
- t. 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.
- u. Promover y acompañar diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- v. 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.
- w. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- x. 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.
- y. 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.
- z. Llevar control estadístico actualizado del funcionamiento y desempeño de las ventanillas de atención, centro de atención de llamadas 910 y centro de atención de controversias según delegación, así como a la persona consumidora a nivel nacional según corresponda.
- aa. Supervisar que los servicios y protocolos especiales de atención (telefónicos, cabinas telefónicas, ventanillas o cualquier otro medio descentralizado) estén disponibles hacia la ciudadanía y que se brinde la atención correcta y oportuna.
- bb. Atender los avisos de infracción telefónicos o por otro medio que se reciben a nivel nacional y definir la procedencia y respuesta a los denunciantes conforme el procedimiento establecido.
- cc. Ejecutar el procedimiento de atención a denuncias, avisos de infracción y requerimientos de información a nivel nacional.
- dd. Remitir avisos de infracción a nivel nacional hacia la Dirección de Vigilancia de Mercado como a las entidades parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- ee. 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.
- ff. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- gg. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 334 de 384 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- f. Conducir vehículos institucionales según requerimiento.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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.

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo ejecutado en oficina y campo, según delegación
- b. Requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país, según delegación
- c. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 335 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR(A) DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPGTH123

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada.

Reporta a: Gerente(a) de Atención Descentralizada.

Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Gerencia 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 en las ventanillas de atención descentralizada pasando a los Centros de Solución de Controversias, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan por los medios descentralizados 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 llamadas 910, Centros de Solución de Controversias presencial y Ventanillas adscritos a la Gerencia de Atención Descentralizada según delegación.
- b. Según delegación coordinar el desarrollo de las actividades de las ventanillas descentralizadas, con el apoyo de otras unidades institucionales con el fin de 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 sea necesario atender o supervisar.
- c. Según delegación 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 de acercamiento de servicios, educativas y participación ciudadana, entre otras.
- d. Desarrollar actividades de capacitación referentes a las ventanillas y talento que sea necesario.
- e. 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, según delegación velar que se mantenga una infraestructura adecuada para la atención, así como la utilización de medios tecnológicos para ser eficientes en los recursos de ventanillas y otros medios de acercamiento de servicios.
- f. Realizar visitas de seguimiento a las ventanillas de atención a la persona consumidora, según delegación.
- g. Organizar, controlar y supervisar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- h. Realizar los procesos correspondientes para certificación de expedientes.
- i. Supervisar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen, asimismo el debido resguardo y archivo de la documentación de la Gerencia y expedientes aplicando la normativa correspondiente según se le delegue.
- j. Controlar, supervisar y preparar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 336 de 384 |

- k. Supervisión y seguimiento de expedientes en proceso, dando énfasis a los plazos procesales según la etapa que se encuentre.
- l. 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.
- m. Apoyar con herramientas para asegurar el cumplimiento diario de las labores.
- n. 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.
- o. Promover y acompañar diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- p. 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.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- r. 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.
- s. 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.
- t. Coordinar y designar atención a las ventanillas de atención descentralizada a cargo de la gerencia.
- u. Llevar control estadístico actualizado del funcionamiento y desempeño de las ventanillas de atención, centro de atención de llamadas 910 y centro de atención de controversias según delegación, así como a la persona consumidora a nivel nacional según corresponda.
- v. Supervisar que los servicios y protocolos especiales de atención (telefónicos, cabinas telefónicas, ventanillas o cualquier otro medio descentralizado) estén disponibles hacia la ciudadanía y que se brinde la atención correcta y oportuna.
- w. Atender los avisos de infracción telefónicos o por otro medio que se reciben a nivel nacional y definir la procedencia y respuesta a los denunciantes conforme el procedimiento establecido.
- x. Ejecutar el procedimiento de atención a denuncias, avisos de infracción y requerimientos de información a nivel nacional.
- y. Remitir avisos de infracción a entidades parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- z. 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.
- aa. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- bb. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 337 de 384 |

- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- f. Conducir vehículos institucionales según requerimiento.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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.

4.4 Habilidades

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

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo ejecutado en oficina y campo, según delegación
- b. Requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país, según delegación
- c. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 338 de 384 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPGTH124

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 del Consumidor 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, incluyendo el desplazamiento hacia la(s) ventanilla(s) en cualquier punto del territorio que se le asigne(n) atender.
- b. Administrar los procesos de recepción, tramitación y resolución de denuncias.
- c. Realizar visitas de seguimiento a las ventanillas de atención a la persona consumidora.
- d. Facilitar procesos de resolución alterna de conflicto entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- 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 presentados a la Defensoría del Consumidor.
- g. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- h. 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.
- i. Preparar casos asignados a remitir al Tribunal Sancionador.
- j. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- k. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- l. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- m. Asegurar el resguardo de los expedientes asignados, así como la documentación que sea presentada en las ventanillas descentralizadas.
- n. Desarrollar actividades de capacitación referentes a las ventanillas.
- o. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- p. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- q. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- r. 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.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 339 de 384 |

- s. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- t. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- u. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

4.2 Conocimientos

- 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.

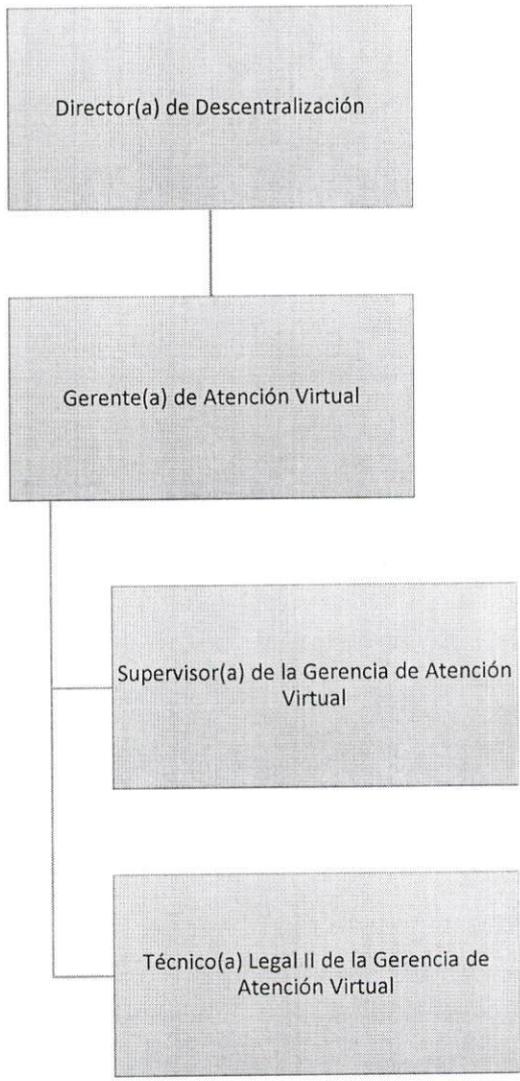
4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Servicio al cliente.
- f. Licencia para conducir vehículos de tipo liviano.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo ejecutado en oficina y campo, según delegación
- b. Requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país, según delegación
- c. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual, incluidos accidentes de tránsito.

Organigrama de Gerencia de Atención Virtual



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 341 de 384 |

23.3 GERENCIA DE ATENCIÓN VIRTUAL

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE ATENCIÓN VIRTUAL

CÓDIGO: PPGTH125

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Virtual.
 Reporta a: Director(a) de Descentralización.
 Supervisa a: Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Virtual.
 Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Virtual.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar los procesos de atención por medios digitales, virtuales y/o por los distintos medios de acercamiento de servicio, que posea la Defensoría del Consumidor, atención de denuncias, incluyendo aquellas interpuestas por otros medios descentralizados que se le fueren asignados, así como también ejecutar estrategias que faciliten el acceso de los servicios, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor y en el Plan Estratégico Institucional.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Elaborar, dar seguimiento y asegurar la ejecución del Plan de Trabajo de la Gerencia de Atención Virtual, realizando el desglose de lo que corresponderá al equipo de medios alternos a su cargo.
- 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. Normar los procesos de denuncias interpuestas por medios virtuales y plataformas interactivas que posea la Defensoría.
- d. Monitorear e informar periódicamente por escrito a el(la) Director(a) de Descentralización sobre el cumplimiento y avance de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y el desempeño de las áreas a cargo.
- e. Gerenciar al equipo de técnicos legales que brindan atención por medios digitales, virtuales o cualquier otro medio de acercamiento de servicios de que le corresponda a la Dirección de Descentralización.
- f. Garantizar el funcionamiento óptimo de los diferentes mecanismos de atención descentralizada por medios virtuales y/o plataformas interactivas, según sea el caso.
- 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 y resolución de denuncias que se reciban a través de medios virtuales y/o digitales.
- j. Monitorear la aplicación de los criterios para la clasificación y resolución de denuncias, así como brindar asistencia técnica al personal bajo su dirección.
- k. Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.





- l. 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.
- 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.
- o. Determinar los requisitos relacionados con el servicio que se brinden por los diferentes medios digitales y/o virtuales, 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. Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Gerencia; supervisar y asegurar el archivo de la documentación que reciba y genere, tanto interna como externa, así como atender a los procesos de archivo correspondientes.
- q. Gestionar estrategias para la promoción de los servicios que se brindan a través la Gerencia, tanto en la atención por medios electrónicos, redes sociales, entre otros.
- r. Monitorear parámetros que midan la eficiencia del servicio.
- s. 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 Defensoría del Consumidor a través de la Gerencia.
- t. Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- u. Elaborar diagnósticos para identificar mejoras a realizar en los procesos que ejecuta la Gerencia con énfasis en el servicio al cliente, y en atención a los criterios de calidad y calidez.
- v. Controlar los recursos físicos y humanos de la Gerencia para la recepción de denuncias y actualizar los criterios de recepción de denuncias por medios virtuales, seguimiento de casos, asesorías y otros servicios.
- w. Supervisar la aplicación de los criterios en los servicios que brinda cada Gerencia, con el objetivo de atender de forma expedita a las personas consumidoras priorizando la comunicación y tramitación por medios digitales y virtuales.
- x. Asegurar el conocimiento, socialización y comprensión de los lineamientos dictados por la Dirección del Centro de Solución de Controversias u otra dirección y/o unidad con la que tenga relación con la Gerencia, así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.
- y. Atender a todas las personas con alto potencial de conflicto que se detecten durante la atención brindada por medios digitales y/o virtuales, según aplique.
- z. 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.
- aa. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- bb. Identificar necesidades formación del talento humano de su unidad organizativa.
- cc. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- dd. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Gerencia de Atención Virtual conforme a la ley y normativa interna vigente.
- ee. Aplicar el régimen sancionatorio según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 343 de 382 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique

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 Conocimientos

- a. Derecho Administrativo, Mercantil y Procesal.
- b. Derecho de Consumo (Deseable).
- c. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- d. Manejo de plataformas interactivas y/o virtuales (Deseable)

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.

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) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 344 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR(A) DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN VIRTUAL

CÓDIGO: PPGTH126

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Virtual.
 Reporta a: Gerente(a) de Atención Virtual.
 Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Virtual.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar los reclamos en materia de consumo, la correcta aplicación del marco normativo de protección al consumidor en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados como Centro de Solución de Controversias virtual, así como también velar por la excelencia en la atención de los servicios de asesorías e información que se brindan de forma virtuales o digitales u 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

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Controlar los recursos físicos y humanos de la Gerencia de Atención Virtual.
- b. Apoyar a la Gerencia en la organización, control y supervisión de los recursos físicos y humanos para la tramitación de atenciones y procesos de medios alternos, según delegación velar que se utilicen medios tecnológicos para ser eficientes en el acercamiento de servicios.
- 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, asimismo el debido resguardo y archivo de la documentación de la Gerencia y expedientes aplicando la normativa correspondiente según se le delegue.
- 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. 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.
- i. Apoyar con herramientas para asegurar el cumplimiento diario de las labores.
- j. 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.
- k. Promover y acompañar diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- l. 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.
- m. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.





- n. 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.
- o. 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.
- p. Supervisar que los servicios y protocolos especiales de atención virtual o digital estén disponibles hacia la ciudadanía y que se brinde la atención correcta y oportuna.
- q. Atender los avisos de infracción web o por otro medio digital que se reciben a nivel nacional y definir la procedencia y respuesta a los denunciantes conforme el procedimiento establecido.
- r. Ejecutar el procedimiento de atención a denuncias, avisos de infracción y requerimientos de información a nivel nacional.
- s. Remitir avisos de infracción a entidades parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- t. 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.
- u. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- v. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 Conocimientos

- 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).
- e. Manejo de plataformas interactivas y/o virtuales (Deseable)

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 346 de 382 |

- c. Resolución de problemas.
- d. Redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado normalmente en oficina.
- b. En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual, incluidos accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 347 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN VIRTUAL CÓDIGO: PPGTH127

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Virtual
 Reporta a: Supervisor(a) de la Gerencia de Atención Virtual.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Proporcionar por medios virtuales o digitales asesoría y apoyo en aspectos jurídicos relacionados con el quehacer institucional, así como tramitar la presentación de denuncias y asesorías; procesos de admisión, notificación y resguardo de los casos presentados a las distintas unidades de la Defensoría del Consumidor 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 digital, virtual o por cualquier otro medio.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Manejo de plataformas interactivas, resguardo de información en servidores y limpieza de archivos en plataformas virtuales para mantener espacio disponible en cada plataforma virtual.
- d. Facilitar procesos de resolución alterna de conflicto entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- 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 presentados a la Defensoría del Consumidor.
- g. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- h. Llevar registros actualizados en el ejercicio de sus funciones, tanto en el expediente físico y/o virtual como en el sistema y mantener actualizadas las bitácoras de casos.
- i. Preparar casos asignados a remitir al Tribunal Sancionador.
- j. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- k. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- l. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- m. Resguardo de los expedientes asignados.
- n. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- o. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- p. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- q. 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.
- r. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- s. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 348 de 382 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

4.2 Conocimientos

- 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).
- e. Manejo de plataformas interactivas y/o virtuales (Deseable)

4.3 Experiencia

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

4.4 Habilidades

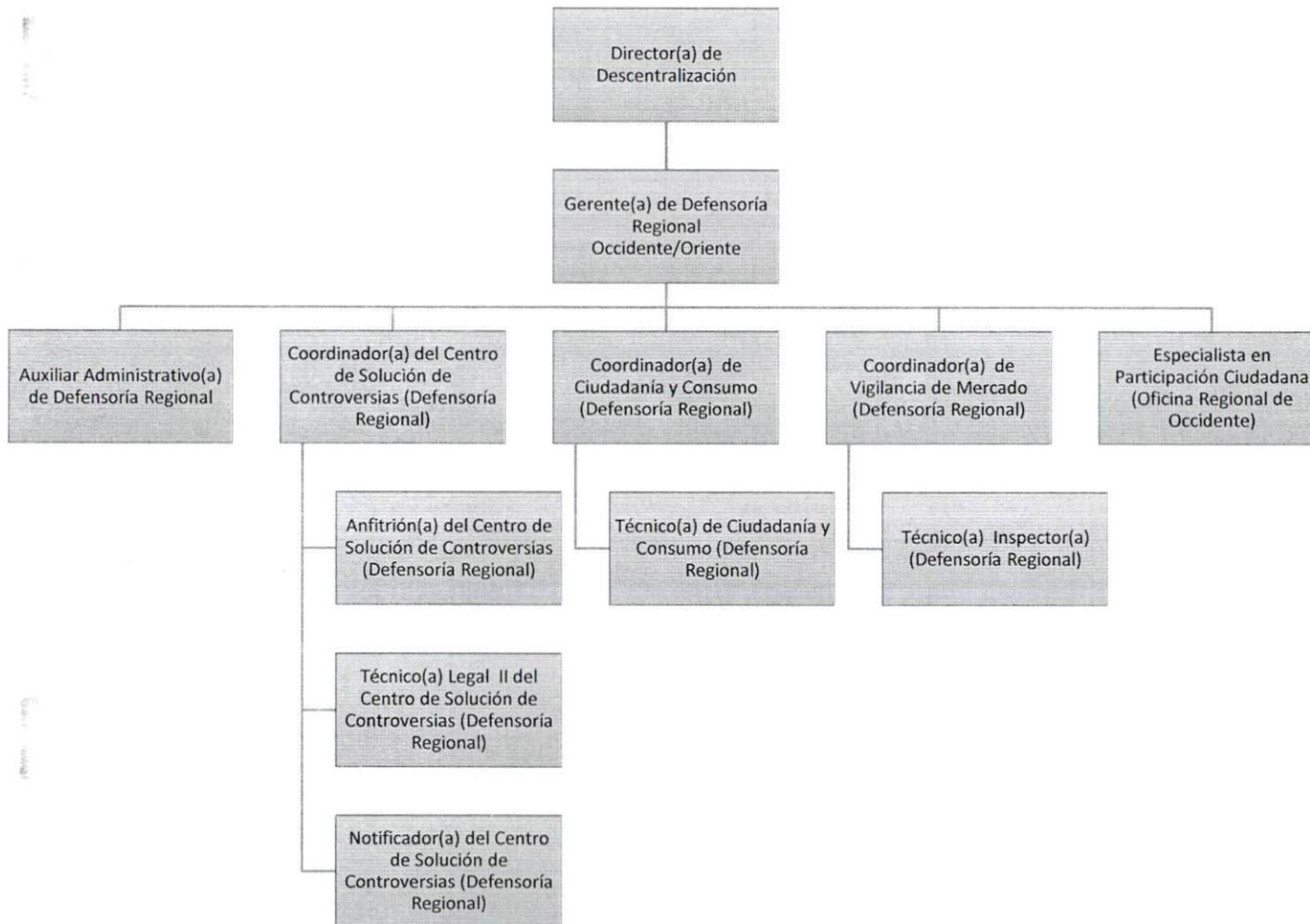
- a. Trabajo en equipo.
- b. Comunicación efectiva.
- c. Redacción y sintaxis.
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Servicio al cliente.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo de oficina o teletrabajo, según asignación de la jefatura.
- b. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.



Organigrama de Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente)



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 350 de 384 |

23.4 GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL (OCCIDENTE/ORIENTE)

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL OCCIDENTE/ORIENTE

CÓDIGO: PPGTH128

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
 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 (Defensoría Regional).
 Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado (Defensoría Regional).
 Especialista en participación ciudadana (Oficina Regional de Occidente).

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.

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.
- 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, programación de puntos fijos de atención, lineamientos y otras disposiciones relacionadas a sus funciones desde direcciones centrales.
- g. Supervisar la ejecución de la programación de puntos fijos de atención y planes de temporada.
- h. Aprobar la programación de los puntos fijos de atención de la Oficina Regional.
- i. Establecer enlaces interinstitucionales para la implementación de la estrategia de puntos fijos de atención.
- j. Dar seguimiento a los resultados obtenidos en la atención de denuncias y solución de controversias.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 351 de 382 |

- k. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- l. Elaborar y ejecutar informes, planes de seguimiento y monitoreo al talento humano a su cargo, cuando sea necesario.
- m. 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.
- n. Verificar por el correcto cumplimiento de los procedimientos logísticos, administrativos, financieros y los que le corresponda aplicar en cumplimiento de sus funciones.
- o. Velar por el mantenimiento en general y el correcto uso de los recursos y edificaciones que correspondan a la Gerencia Regional a su cargo.
- p. Administrar de una manera efectiva la documentación generada en la Gerencia; supervisar y asegurar el archivo de la documentación que reciba y genere, tanto interna como externa, así como atender a los procesos de archivo correspondientes.
- q. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado 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 definidos de la Gerencia Regional.
- s. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- t. Identificar necesidades formación del talento humano de su unidad organizativa.
- u. 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.
- v. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- w. Autorizar o denegar las licencias del personal de la Gerencia Regional 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

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- 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 Defensoría del Consumidor, cuando aplique.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 352 de 382 |

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 Conocimientos

- 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.

4.4 Habilidades

- a. Liderazgo.
- 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,
- b. Frecuentemente deberá trasladarse fuera de la institución y/o al interior del país.
- c. Disponibilidad para realizar trabajo de campo, según coyuntura institucional.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 353 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO(A) DE DEFENSORÍA REGIONAL **CÓDIGO: PPGTH129**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
 Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional Occidente/Oriente.
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos y financieros asignados atribuidos a las actividades ordinarias de la Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Gestionar procesos administrativos para el buen funcionamiento de la Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente).
- b. Administrar archivos de la Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente).
- 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 (Oriente/Occidente).
- g. Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- h. Controlar la recepción, entrega, resguardo y liquidación de vales de combustible, así como llevar los controles físicos y/o electrónicos según corresponda.
- i. Establecer y llevar registros de asistencia del personal, en coordinación con la Gerencia de Talento Humano.
- j. Elaborar y presentar informes periódicos o a requerimiento del control de asistencia del personal de la Gerencia Defensoría Regional (Oriente/Occidente).
- k. Verificar que la documentación que respalda la compra 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, ley de compras públicas y demás leyes y normativas correspondientes.
- 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 (Oriente/Occidente), manteniendo actualizada información física y electrónica, así como en las plataformas habilitadas para las distantes actividades de manera oportuna.
- 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 354 de 382 |

- p. Llevar control de asignación de vehículos en misiones oficiales, así como las gestiones administrativas para el buen funcionamiento y resguardo de los mismos, siendo oportunos sus mantenimientos y reparaciones según sea necesario.
- q. Llevar registro de bitácoras de servicios de transporte proporcionados, kilometraje y consumo de combustible.
- r. Apoyar en la verificación, asignación y movimiento de activo fijo en la Gerencia.
- s. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere haber aprobado cuarto año de estudios en licenciatura en ciencias económicas o ingenierías.

4.2 Conocimientos

- 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 está expuesto(a) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 355 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (DEFENSORÍA REGIONAL) **CÓDIGO: PPGTH130**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
 Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional Occidente/Oriente.
 Supervisa a: Anfitrión(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional).
 Técnico(a) Legal II del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional).
 Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional).

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 de la 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. Velar por el cumplimiento del proceso de atención de controversias de consumo y supervisar la correcta realización de las etapas que lo comprenden.
- f. Recibir, asignar y dar seguimiento a los reclamos interpuestos en las modalidades no presenciales, que se asignan a la Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
- g. Brindar atención de casos colectivos y realizar visitas de campo para recopilar información (cuando fuese necesario) a efectos de determinar la procedencia o no de los mismos, aplicando el proceso de atención de casos colectivos.
- h. Designar casos colectivos, brindar seguimiento a la tramitación de los mismos y velar por el cumplimiento de los procedimientos legalmente establecidos.
- i. Acompañar y revisar todas las actividades realizadas en coordinación con la Gerencia de casos colectivos.
- j. Elaborar mensualmente planificación de puntos fijos de atención.
- k. Gestionar la autorización de espacios para la ubicación de puntos de los puntos fijos de atención.
- l. Realizar las coordinaciones interinstitucionales para la implementación de los puntos fijos de atención y planes de temporada.
- m. Coordinar la logística para la ejecución de los puntos fijos de atención y planes de temporada.
- n. Asegurar el correcto ingreso de la información en el sistema SARA de las atenciones que se brinden, incluidos puntos fijos de atención.
- o. Asegurar la ejecución de los puntos fijos de atención y planes de temporada.
- p. Supervisar los procesos de certificación de expedientes.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 356 de 382 |

- q. Verificar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- r. Verificar cumplimiento de atenciones brindadas por técnicos de recepción conforme a lineamientos brindados.
- s. Verificar y gestionar el cumplimiento de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.
- t. Realizar registro, control y seguimiento de Matriz de Riesgo Institucional en el Proceso de Atención de Controversias según el Sistema de Gestión de Calidad.
- u. Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- v. Llevar un control y realizar la remisión de documentación recibida en el Centro de Solución de Controversia a otras unidades.
- w. Revisión semanal de expedientes en proceso, dando énfasis a los casos más antiguos.
- x. Atender a todas las personas que visitan nuestras oficinas con alto potencial de conflicto.
- y. 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.
- z. 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 al Centro de Solución de Controversias (Occidente/Oriente), así como los criterios jurídicos emitidos por el Tribunal Sancionador.
- aa. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- bb. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- cc. Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- dd. 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.
- ee. Velar que se mantenga una infraestructura adecuada para la atención de denuncias.
- ff. 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.
- gg. Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- hh. 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 de Defensoría Regional (Oriente/Occidente).
- ii. Supervisar y gestionar el desempeño del talento humano externo que participe en diferentes proyectos institucionales, asegurando el cumplimiento de las funciones asignadas.
- jj. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- kk. Gestionar y controlar la documentación que posee el Centro de solución de Controversias de conformidad a la normativa vigente.
- ll. Manejar vehículos institucionales cuando le sea requerido atendiendo a las necesidades 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 licenciatura en ciencias jurídicas.
- b. Autorizado(a) como abogado(a).

4.2 Conocimientos

- 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. 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. Eventualmente deberá desplazarse al interior del país.
- c. Disponibilidad para realizar trabajo de campo, según coyuntura institucional.
- d. Se está expuesto(a) a accidentes con poca probabilidad de ocurrencia, incluidos accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 358 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: ANFITRIÓN(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (DEFENSORÍA REGIONAL) **CÓDIGO: PPGTH131**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional Occidente/Oriente
 Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
 Supervisa a: No aplica

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, así como la atención del conmutador.
- b. Llevar el registro de la correspondencia escrita recibida en la Oficina Regional, asegurando la entrega a la unidad que corresponda, la cual debe ser entregada de manera oportuna con atención a plazos legales según corresponda, así como apoyo en actividades de archivos según se le asigne.
- c. Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias, así como realizar los registros de atenciones que se le brinden según delegación.
- d. Llevar registro y control de visitas o llamadas recibidas del Centro de Solución de Controversias u otras unidades (Regional Oriente/Occidente).
- e. Informar a la Coordinación del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional) 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(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional).
- g. Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del Centro de Solución de Controversias (Regional Oriente/Occidente), 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 esté orientadas al propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 359 de 382 |

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere al menos estudios universitarios a nivel de tercer año o estudios técnicos en ciencias económicas, jurídicas, sociales, ingenierías o similares.

4.2 Conocimientos

- 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.

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.

5 CONDICIONES DE TRABAJO

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



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 360 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (DEFENSORÍA REGIONAL) **CÓDIGO: PPGTH132**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente/Descentralización)
 Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional)
 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 del Consumidor y Tribunal Sancionador.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Realizar la recepción, avenimiento, ratificación, conciliación, mediación y arbitraje en los casos en materia de consumo, según aplique.
- b. Administrar los procesos de denuncias.
- c. Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de atenciones y asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio o estrategia que se designe como, por ejemplo: puntos fijos de atención, para proteger los derechos de los(as) consumidores(as).
- d. Ejecutar proceso de resolución alterna de conflictos entre proveedores y consumidores(as).
- 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 el estado del caso tramitado por la Defensoría del Consumidor.
- g. Brindar orientación a las personas que requieran una atención de forma presencial y/o virtual o por los distintos medios habilitados para brindar la atención.
- h. Participar en la ejecución de puntos fijos de atención incluyendo la recepción de asesorías, denuncias o avisos de infracción.
- i. Ingresar adecuadamente en el sistema SARA la información relacionada a las atenciones brindadas y/o seguimiento de casos.
- j. Participar en la logística que le sea asignada para la ejecución de los puntos fijos de atención.
- k. Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- l. Llevar control y registro de las atenciones y actividades realizadas en su trabajo.
- m. Preparar casos asignados a remitir al Tribunal Sancionador.
- n. Preparar expedientes para su respectivo archivo.
- o. Realizar los procesos de notificación que apliquen.
- p. Aplicar los criterios de revisión/verificación de expedientes conforme a normativas y/o lineamientos institucionales.
- q. Resguardo de los expedientes asignados.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 361 de 382 |

- r. Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- s. Contribuir al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- t. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- u. 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.
- v. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- w. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- x. Participar en actividades de campo que le sean requeridas.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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. Análisis y síntesis.
- b. Iniciativa.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Comunicación efectiva.
- e. Redacción y sintaxis.
- f. Trabajo bajo presión.
- g. Servicio al cliente.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 362 de 382 |

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- a. Trabajo realizado en oficina y en campo.
- b. Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.
- c. Trabajar bajo condiciones limitadas en actividades de campo (ambientes con existencia de ruido, calor y polvo).
- d. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.
- e. Disponibilidad de horarios flexibles.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 363 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (DEFENSORÍA REGIONAL) **CÓDIGO: PPGTH133**

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
 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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Planificar rutas de entrega de documentación de Centro de Solución de Controversias (Defensoría Regional), notificaciones de procesos de denuncias, correspondencia externa) de acuerdo a tiempos de entrega y lineamientos de la Institución.
- b. Realizar 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 y lineamientos internos y plazos 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, apoyo en actividades de archivo.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

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

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación

- a. El puesto requiere al menos haber finalizado tercer año de estudios universitarios.

4.2 Conocimientos

- a. Ley General de Tránsito.
- b. Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta.
- c. Nomenclatura urbana y rural.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 364 de 382 |

- d. Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- e. Manejo de equipo ofimático: computadora.

4.3 Experiencia

- a. Se requiere un año de experiencia laboral.

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.
- c. Se está expuesto(a) a accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 365 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (DEFENSORÍA REGIONAL)

CÓDIGO: PPGTH134

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
 Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional Occidente/Oriente.
 Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional).

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades que se desarrollen de forma virtual y/o presencial, en las áreas de: educación, divulgación, participación y organización en consumo, de acuerdo a Plan Operativo Anual y/o lineamientos de la Dirección Nacional de Ciudadanía y Consumo con la debida coordinación de la Gerencia de Defensoría Regional.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Planificar las actividades a desarrollarse de tipo presencial y/o no presencial sobre: educación, divulgación, participación y organización en consumo, de conformidad a lineamientos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, con la debida coordinación de la Gerencia de Defensoría Regional.
- b. Coordinar las actividades logísticas necesarias para el desarrollo presencial y/o no presencial de actividades de: educación, divulgación, participación y organización en consumo a desarrollarse en conjunto con universidades, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, entidades públicas y privadas, Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y otras expresiones de la sociedad civil.
- c. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor el desarrollo de actividades educativas de tipo virtual y/o presencial en materia de consumo.
- d. Reportar a la Gerencia Regional y a la Dirección de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional) los resultados de las actividades realizadas sobre: educación, divulgación, participación y organización en consumo.
- e. Controlar y llevar registro de las actividades relacionadas a ciudadanía y consumo.
- f. Asegurar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en lo relacionado a: educación, divulgación, participación y organización en consumo, de conformidad a lineamientos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- g. Desempeñar sus actividades de tal forma que estén orientadas al cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad.
- h. 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.
- i. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- j. Supervisar el desempeño talento humano a su cargo.
- k. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- l. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 366 de 382 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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 jurídicas, económicas, sociales o humanidades.

4.2 Conocimientos

- a. Conocimiento teórico o práctico de procesos educativos formales o no formales
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.
- d. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano.
- e. Conocimiento básico de manejos de bases de datos en Excel.
- f. Conocimiento teórico o práctico en participación ciudadana (Deseable).
- g. Técnicas de facilitación para jornadas educativas y manejo de grupos (Deseable).
- h. Deseable conocimiento sobre uso de plataformas tecnológicas para desarrollo de cursos virtuales (Moodle).

4.3 Experiencia

- a. Se requiere al menos dos años de experiencia laboral, deseable experiencia en manejo de personal

4.4 Habilidades

- a. Manejo de conflictos.
- b. Trabajo en equipo (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
- d. Trabajo bajo presión.
- e. Redacción, síntesis y sintaxis.
- f. Dominio de tecnologías de Información y comunicación

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 367 de 382 |

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

CÓDIGO: PPGTH135

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente)
 Reporta a: Coordinador(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Regional).
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar las actividades que se desarrollen de forma virtual y/o presencial en las áreas de: educación, divulgación, participación y organización en consumo, de acuerdo a Plan Operativo Anual y/o lineamientos de la Dirección Nacional de Ciudadanía y Consumo con la debida coordinación de la Gerencia de Defensoría Regional.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Desarrollar de forma presencial y/o virtual las actividades de educación, divulgación, participación y organización en consumo, de conformidad a planificación de la jefatura inmediata.
- b. Apoyar en la coordinación logística necesaria para el desarrollo presencial y/o no presencial de actividades de: educación, divulgación, participación y organización en consumo a desarrollarse en conjunto con universidades, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, entidades públicas y privadas, Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y otras expresiones de la sociedad civil.
- c. Administrar la(s) plataforma(s) tecnológica(s) para el desarrollo de cursos virtuales y/o webinars en materia de consumo.
- d. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la logística necesaria para el desarrollo de actividades educativa de tipo virtual y/o presencial en materia de consumo.
- e. Coordinar con otras unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor la elaboración de material didáctico, guías de aprendizaje u otros materiales de apoyo y/o la utilización del material proporcionado por la Dirección de Ciudadanía y Consumo, para las diferentes actividades virtuales y/o presenciales de educación y divulgación en materia de consumo a nivel nacional.
- f. Difusión de materiales educativos en el marco de los diferentes programas virtuales y/o presenciales de educación y divulgación en materia de consumo, bajo las modalidades virtuales o presenciales.
- g. Elaborar informes a la jefatura inmediata sobre los resultados de las actividades realizadas sobre: educación, divulgación, participación y organización en consumo.
- h. Controlar y llevar registro de las actividades relacionadas a ciudadanía y consumo.
- i. Asegurar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a la unidad correspondiente a su puesto.
- j. Cumplir los lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- k. Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del área.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 368 de 382 |

- l. Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de las personas usuarias.
- m. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- n. 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 Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el (la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

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 Conocimientos

- a. Conocimientos en pedagogía (Deseable).
- b. Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- c. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.
- d. Deseable conocimiento sobre uso de plataformas tecnológicas para desarrollo de cursos virtuales (Moodle).
- e. Conocimiento básico de manejos de bases de datos en Excel.
- f. Técnicas de facilitación para jornadas educativas y manejo de grupos (Deseable).
- g. 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 (en entornos digitales y presenciales).
- b. Servicio al cliente (en entornos digitales y presenciales).
- c. Comunicación efectiva (en entornos digitales y presenciales).
- d. Dominio de tecnologías de Información y comunicación.

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) a accidentes de tránsito.

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 369 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE VIGILANCIA DE MERCADO (DEFENSORÍA REGIONAL)

CÓDIGO: PPGTH136

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).

Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional Occidente/Oriente.

Supervisa a: Técnico(a) Inspector(a) (Defensoría Regional).

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Planificar y supervisar las inspecciones, sondeos, verificaciones 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 relacionado a inspecciones, sondeos de precios, verificaciones y constataciones de hechos.
- c. Coordinar la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- d. Supervisar la implementación del plan de inspección, sondeos de precios, verificaciones y constataciones de hechos.
- e. Dar seguimiento y supervisar la ejecución de los programas de fomento a las buenas prácticas y cartas de derecho dirigido a instituciones públicas y a proveedores de bienes y/o servicios, según le sea requerido.
- f. Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección, sondeos de precios, verificaciones y constataciones de hechos a requerimiento de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- g. Elaborar informes diarios, semanales y mensuales y presentar los resultados del trabajo de inspección, sondeos de precios y constataciones a él(la) jefe(a) inmediato(a) y a la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- h. Programar la atención de solicitudes de denuncias colectivas y casos difusos de acuerdo a requerimientos institucionales.
- i. Recibir, asignar, supervisar el desarrollo y ejecución de los avisos de infracción que sean designados a la Defensoría Regional.
- j. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades de coyuntura conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
- k. Coordinar con las unidades vinculantes el desarrollo de los puntos de atención.
- l. Supervisar los procedimientos de inspección, constataciones de hechos, verificaciones y sondeos de precios de acuerdo a planes de trabajo.
- m. Realizar inspecciones, sondeos de precios, verificaciones y constataciones de hechos.
- n. Garantizar el control de calidad de los procedimientos y resultados obtenidos de las inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos de forma documental y digital.
- o. Elaborar informes del trabajo de supervisión.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 370 de 382 |

- p. Participar en el desarrollo de los puntos de atención, cuando aplique.
- q. Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas.
- r. Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- s. Cumplir con la obligación de confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades asignadas a su cargo.
- t. Conducir vehículos institucionales cuando sea requerido por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- u. Realizar el ingreso de actas de inspecciones y constataciones de hechos al sistema informático.
- v. Ingresar y actualizar los registros electrónicos y físicos requeridos (base de proveedores y establecimientos).
- w. 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, verificaciones y constataciones de hechos.
- x. Apoyar en la identificación de necesidades procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- y. Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- z. Realizar la gestión documental, llevando el control y digitalización oportunamente, considerando la tabla de conservación de plazos y realizando el proceso de eliminación documental cuando aplique.
- aa. Realizar y garantizar la revisión de documentos administrativos (Reportes de permisos, viáticos y otros) de acuerdo a lineamientos y normativas institucionales.
- bb. Recibir documentación requerida en las actividades de inspección que han sido realizadas por la Unidad Regional y garantizar la remisión oportuna de la misma a las unidades correspondientes.
- cc. Realizar registro, control y seguimiento de Matriz de Riesgo Institucional.
- dd. Verificar y gestionar el cumplimiento de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ee. Realizar acciones encaminadas al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- ff. Supervisar y gestionar el desempeño del talento humano externo que participe en diferentes proyectos institucionales, asegurando el cumplimiento de las funciones asignadas.

3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

- a. El puesto requiere estudios a nivel de licenciatura en ciencias sociales, económica, jurídicas o ingeniería.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 371 de 382 |

4.2 Conocimientos

- 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:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal b del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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.

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) a accidentes de tránsito.



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE EL SALVADOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 372 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) INSPECTOR(A) (DEFENSORÍA REGIONAL)

CÓDIGO: PPGTH137

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente/Oriente).
 Reporta a: Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado (Defensoría Regional).
 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. Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según planes de inspección, programas de fomento a las buenas prácticas, cartas de derechos, y otros requerimientos de la 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 los puntos de atención.
- 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.

3.2 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. 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.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 373 de 382 |

4.2 Conocimientos

- 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).

Nota:

- Sobre los conocimientos descritos en el literal a del apartado 4.2, la institución formará durante los primeros tres meses de labor.
- Sobre 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.

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) a accidentes de tránsito.



| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
|  <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 374 de 382 |

NOMBRE DEL PUESTO: ESPECIALISTA EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA (OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE)

CÓDIGO: PPGTH138

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Occidente).
 Reporta a: Gerente(a) de Defensoría Regional (Occidente).
 Supervisa a: No aplica.

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Diseñar y ejecutar estrategias enfocadas a promover la participación ciudadana para el consumo sustentable, según plan institucional.

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 educación y participación ciudadana desarrolladas en los diferentes municipios.
- i. Desarrollar de forma presencial y/o virtual las actividades de educación, divulgación, participación y organización en consumo, de conformidad a planificación de la jefatura inmediata.
- j. Implementar guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- k. Desarrollar actividades y eventos con actores territoriales en las áreas de Ciudadanía y Consumo
- l. 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.
- m. Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas temáticas vinculadas a su puesto.

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 375 de 382 |

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES AL PUESTO

- a. Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- b. Cumplir Reglamento Interno de Trabajo, normas, políticas y programas que la institución implemente.
- c. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el(la) jefe(a) inmediato(a).
- d. Cumplir con la normativa antisoborno.
- e. Llevar los registros correspondientes de las actividades realizadas en su trabajo.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

4.1 Educación formal

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

4.2 Conocimientos

- 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. Conocimiento sobre el uso de plataformas tecnológicas de comunicación virtual, tales como: MS teams, Zoom, etc.
- e. Deseable conocimiento sobre uso de plataformas tecnológicas para desarrollo de cursos virtuales (Moodle).
- f. Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (Deseable).

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.

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) a accidentes de tránsito.



PARTICIPANTES

| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small> | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 377 de 382 |

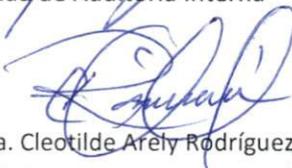
En este apartado se detalla al personal de la Defensoría del Consumidor, que participó en la elaboración y revisión del contenido del presente manual.


 Licda. Nadeshda Rocío de Flor Aquino Campos, Directora de Estudios de Consumo
 Dirección de Estudios de Consumo

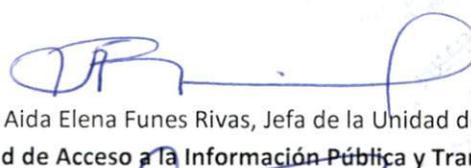



 Lic. José Moreno Moreno, Jefe de Auditoría Interna
 Unidad de Auditoría Interna

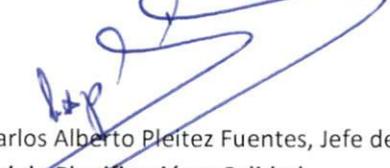



 Licda. Cleotilde Arély Rodríguez Courts, Jefa de la Unidad Financiera Institucional
 Unidad Financiera Institucional




 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

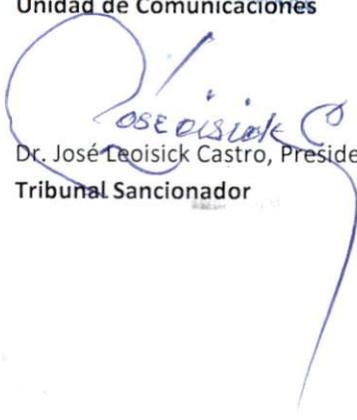



 Ing. Carlos Alberto Pleitez Fuentes, Jefe de Planificación y Calidad
 Unidad de Planificación y Calidad




 Lic. Fausto Ernesto Valladares, Jefe de Comunicaciones
 Unidad de Comunicaciones




 Dr. José Loisick Castro, Presidente del Tribunal Sancionador
 Tribunal Sancionador





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

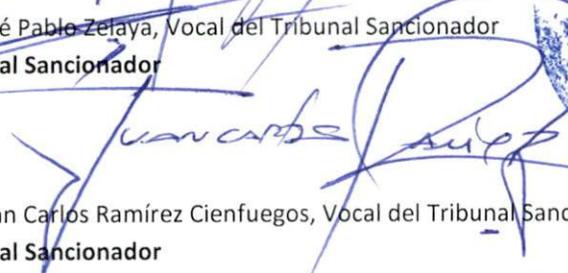
CÓDIGO: MOFGTH001

VERSIÓN: 08

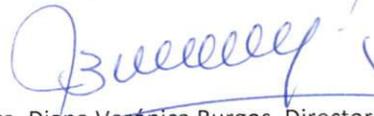
PÁGINA: 378 de 382

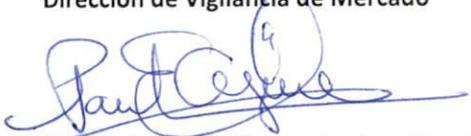

Dr. José Pablo Zelaya, Vocal del Tribunal Sancionador
Tribunal Sancionador



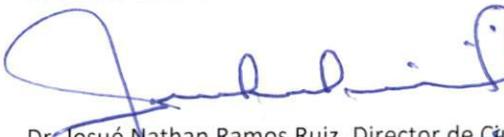

Lic. Juan Carlos Ramírez Cienfuegos, Vocal del Tribunal Sancionador
Tribunal Sancionador



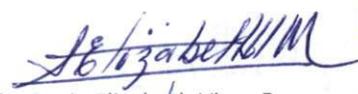

Dra. Diana Verónica Burgos, Directora de Vigilancia de Mercado
Dirección de Vigilancia de Mercado


Dra. Paula Elena Olivares Aguirre, Directora Jurídica
Dirección Jurídica



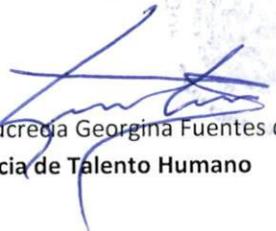

Dr. Josué Nathan Ramos Ruiz, Director de Ciudadanía y Consumo
Dirección de Ciudadanía y Consumo




Licda. Sonia Elizabeth Vivas Romero, Subdirectora de Ciudadanía y Consumo
Dirección de Ciudadanía y Consumo

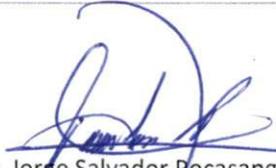

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano, Director de Administración
Dirección de Administración



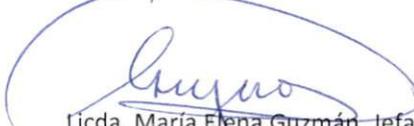

Dra. Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya, Gerente de Talento Humano en forma Interina Ad-honorem
Gerencia de Talento Humano



| | | | |
|--|---|-------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | |
| | GERENCIA DE TALENTO HUMANO | | |
| | CÓDIGO: MOFGTH001 | VERSIÓN: 08 | PÁGINA: 379 de 382 |


 Lic. Jorge Salvador Pocasangre, Gerente de Sistemas Informáticos
Gerencia de Sistemas Informáticos


 Licda. Yandi del Carmen Gallo Cáceres, Jefa de Logística
Unidad de Logística


 Licda. María Elena Guzmán, Jefa de la Unidad de Compras Públicas
Unidad de Compras Públicas


 Lic. Sergio Antonio García Cornejo, Director del Centro de Solución de Controversias.
Dirección del Centro de Solución de Controversias


 Dra. Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización.
Dirección de Descentralización





HISTORIAL DEL DOCUMENTO

| VERSIÓN | FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN |
|---------|----------------------------------|--|
| 08 | 9/12/2024 | <ul style="list-style-type: none">Se realizó el cambio de código correspondiente a la Gerencia de Talento Humano.Se cambió el correlativo en la codificación de perfiles de puesto.Se modificaron organigramas.En el apartado de Responsabilidades Generales al Puesto se agregó la responsabilidad de "Cumplir con la normativa antisoborno", en todos los perfiles.En Presidencia se agregó el perfil de puesto de Oficial de Cumplimiento Antisoborno.En la Unidad Financiera Institucional, se modificó el perfil de Encargado(a) de Fondo Circulante respecto al apartado de funciones, educación formal, habilidades y condiciones de trabajo.En la Unidad de Acceso a la Información Pública, se realizó cambios en el Perfil de Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia en los siguientes apartados: objetivo, Responsabilidad, conocimientos, y experiencia. Mientras que, en el perfil de Auxiliar Administrativo(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, se modificó el apartado de educación formal y conocimientos. Finalmente, en el perfil de Técnico(a) Legal II de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, se modificaron y se agregaron funciones. Así como la modificación en el apartado de educación formal, conocimientos, experiencias y habilidades.En la Unidad de Planificación y Calidad se modificó el perfil de Jefe(a) de Planificación y Calidad, respecto a objetivo, responsabilidad, educación formal y conocimientos. Mientras |





| | | |
|--|--|---|
| | | <p>que el perfil de Analista de Planificación, se modificó el objetivo, responsabilidades, educación formal, y conocimientos. Finalmente, el perfil de Técnico(a) de Gestión de la Calidad, respecto al apartado de objetivo, responsabilidades y conocimientos.</p> <ul style="list-style-type: none">• En la Unidad de Comunicaciones, se actualizó el perfil de Técnico(a) de Comunicaciones II en el apartado de objetivo, responsabilidades, educación formal, y condiciones de trabajo.• En el Tribunal Sancionador, se eliminó la Unidad De Estudios Jurídicos, Calidad Y Mejora Regulatoria, por lo que se modificaron los perfiles de Gerente(a) del Tribunal Sancionador y Procurador(a) del Tribunal Sancionador. Asimismo, Se modificó el perfil de Secretario(a) del Tribunal Sancionador, respecto al apartado de reporta a. Se modificó el apartado de educación formal en perfil de Auxiliar de la Secretaría del Tribunal Sancionador y Notificador(a) del Tribunal Sancionador.• En la Dirección de Vigilancia de Mercado, se modificó el perfil de Director(a) de Vigilancia de Mercado respecto al apartado de responsabilidades. Mientras que en el perfil de Jefe(a) de Seguridad y Calidad se agregó una función el apartado de responsabilidades, de igual forma, en el perfil de Técnico(a) De La Unidad De Fomento A Las Buenas Prácticas De Bienes y Servicios.• En la Dirección Jurídica se eliminó una Responsabilidad que estaba repetida en el perfil de Director(a) Jurídico(a). Mientras que el perfil de Auxiliar Administrativo(a) de la Dirección Jurídica se modificaron los siguientes apartados: objetivo funcional, responsabilidades, educación formal y conocimientos.• En la Dirección de Administración se modificó el perfil de Director(a) de Administración, referente al apartado de objetivo, modificación e incorporación de responsabilidades. Asimismo, el puesto de Responsable de |
|--|--|---|





| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Unidad Ambiental a Jefe(a) de la Unidad Ambiental. Se cambió la Unidad de Talento Humano a Gerencia, por lo que se modificaron todos los perfiles y se agregó el perfil de Gerente(a), Coordinador(a) de Talento Humano y Auxiliar de Servicio para la Clínica Institucional. Se modificaron y adicionaron perfiles de la Gerencia de Sistemas Informáticos. Mientras que, en la Unidad de Logística, se modificó el perfil de Jefe(a) de la Unidad de Logística, Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Activo Fijo) y Técnico(a) en Atención al Usuario(a), se adicionaron los perfiles de Coordinador(a) de transporte y Combustible y Auxiliar de Logística (Almacén y Compras) eliminándose los perfiles de Auxiliar de Logística y Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Transporte). En la Unidad de Compras Públicas se agregó un conocimiento a ambos perfiles de la Unidad.</p> <ul style="list-style-type: none">• En la Dirección de Centro de Solución de Controversias se modificaron todos los perfiles de puesto.• En la Dirección de Descentralización se agregaron responsabilidades al puesto de Director(a) de Descentralización. Asimismo, se agregó el perfil de Coordinador(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada, por lo que se modificó el perfil de Gerente de Atención Descentralizada respecto al apartado de supervisa a.• Mientras que en la Gerencia Defensoría Regional (Occidente / Oriente), se modificaron los siguientes perfiles: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias, en el apartado de responsabilidades. Finalmente, en los perfiles de Auxiliar Administrativo(a) y Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias en el apartado de educación formal. |
|--|--|--|

