

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

CÓDIGO: PPUH110

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)  
Reporta a: Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar sondeos y trabajos de campo.
- Ejecutar inspecciones y constataciones de hecho.
- Elaborar actas e informes de inspección y constataciones de hechos.
- Brindar apoyo en el desarrollo de las Defensorías Móviles.
- Realizar seguimiento de la programación mensual y del plan anual de trabajo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Registrar las observaciones o datos obtenidos durante el curso de las inspecciones.
- Ejecutar los métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.
- Cumplir las normas y políticas de la institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe (a) inmediato.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### Educación:

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

#### Formación:

- Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.
- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
- Conocimientos en el manejo de herramientas para la captura de datos en forma digital.

#### Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

#### Habilidades:

- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.

**COPIA NO CONTROLADA**



- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

COPIA NO CONTROLADA

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.
- El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso máximo de 40 libras. Regular incomodidad.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: MOTORISTA DE DEFENSORÍA REGIONAL

CÓDIGO: PPUTH111

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Defensoría Regional (Oriente/Occidente)  
Reporta a: Gerente(a) Defensoría Regional  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Trasladar en los vehículos asignados para tal fin, al personal, documentación y/o bienes de la institución.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Tratar con cortesía a los pasajeros.
- Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
- Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado.
- Realizar y presentar bitácora de servicios de transporte proporcionado, kilometraje y consumo de combustible.
- Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.
- Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.
- Efectuar cambio de llanta si fuere necesario.
- Efectuar reparaciones menores al vehículo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### Educación:

- El puesto requiere estudios de noveno grado.

#### Formación:

- Conocimiento de la Ley General de Tránsito.
- Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.
- Conocimiento de mantenimiento básico de vehículos.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

#### Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

#### Habilidades:

- Orientación al cliente (interno).
- Poseer buenas relaciones interpersonales.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para conducir vehículo liviano y estar autorizado para ello.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones de trabajo con la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.
- El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso máximo de 40 libras. Regular incomodidad.

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 31.3. GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA (GAD)

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPUHT112

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada  
Reporta a: Director(a) de Descentralización.  
Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Descentralizada.  
Notificador(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada.

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar los procesos de denuncias, incluyendo aquellas interpuestas en 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 Plan Estratégico Institucional.

#### 3. RESPONSABILIDADES

- Normar los procesos de denuncias, incluyendo aquellas interpuestas en Ventanillas de Atención Descentralizadas.
- Garantizar el funcionamiento óptimo de las Ventanillas de Atención descentralizada.
- Elaborar y gestionar la aprobación de criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias.
- Divulgar al personal bajo su cargo, los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias.
- Monitorear la aplicación de los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias, así como brindar asistencia técnica al personal bajo su dirección.
- Planificar las actividades de la Gerencia.
- Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- Mantener una infraestructura adecuada para la atención de denuncias.
- Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios.
- 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.
- Monitorear el desempeño de las áreas a cargo de la Gerencia de Atención Descentralizadas e informar por escrito al (la) Director(a) de Descentralización, sobre avances obtenidos en el desempeño.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Asegurar el buen uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su unidad organizativa.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientada y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- 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.

**COPIA NO CONTROLADA**

- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- 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.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Jurídicas, Económicas o Ingeniería.

##### Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Técnica de análisis y solución de problemas en la parte jurídica.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

**COPIA NO CONTROLADA**

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPUH113

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada  
Reporta a: Gerente(a) de Atención Descentralizada.  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

### 3. RESPONSABILIDADES

- Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- Administrar los procesos de denuncias.
- Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias.
- Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.
- Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Llevar control de las atenciones realizadas.
- Reportar al (la) Coordinador(a) los resultados del trabajo realizado.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en Ciencias Jurídicas, Psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

**COPIA NO CONTROLADA**

Formación:

**COPIA NO CONTROLADA**

- Conocimiento general sobre medios alternos de solución de conflictos.
- Técnica de análisis y solución de problemas en la parte jurídica.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente
- Excelente redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**

NOMBRE DEL PUESTO: NOTIFICADOR(A) DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

CÓDIGO: PPUH114

**COPIA NO CONTROLADA**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Descentralizada  
Reporta a: Gerente(a) de Atención Descentralizada.  
Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Planificar rutas de entrega de notificaciones y otros documentos relacionados a procesos de denuncias, de acuerdo a tiempos de entrega y lineamientos de la Institución.
- Verificar el contenido de las notificaciones, de acuerdo a las formalidades legales.
- Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### Educación:

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

#### Formación:

- Manejo de herramientas informáticas a nivel general.
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

#### Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

#### Habilidades:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.

**COPIA NO CONTROLADA**

- Manejo de información confidencial.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.
- Habilidad para conducir motocicleta y estar autorizado para ello.
- Conocimiento de nomenclatura urbana y rural.

COPIA NO CONTROLADA

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Exposición constante e intensa a elementos como polvo, sol, lluvia, elementos de trabajo, etc. El nivel de protección ante accidentes graves de trabajo debe ser significativo.
- El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso máximo de 40 libras. Regular incomodidad.

COPIA NO CONTROLADA

#### 31.4. GERENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

CÓDIGO: PPUH115

##### 1. GENERALES DEL PUESTO

**COPIA NO CONTROLADA**

Unidad Organizativa: Gerencia de Atención Telefónica  
Reporta a: Director(a) de Descentralización.  
Supervisa a: Técnico(a) Legal II de la Gerencia de Atención Telefónica.

##### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el Centro de Atención 910 de la Defensoría del Consumidor, según lo establecido en el manual de procedimientos, Reglamento Interno y Ley de Protección al Consumidor.

##### 3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar diagnósticos para identificar mejoras a realizar en los procesos que ejecuta el Centro de Atención 910 con énfasis en el servicio al cliente, y en atención a los criterios de calidad y calidez.
- Gestionar la implementación de mejoras que optimicen el funcionamiento de los procesos del Centro de Atención 910, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos.
- Gestionar estrategias para la promoción de los servicios que se brindan a través del Centro de Atención 910.
- Elaborar el Plan de Trabajo del Centro de Atención 910.
- Monitorear e informar por escrito al Director de Descentralización, sobre el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo.
- Monitorear parámetros que midan la eficiencia del servicio.
- Actualizar criterios de recepción de denuncias telefónicas, seguimiento de casos, asesorías y otros servicios.
- Supervisar la aplicación de los criterios en los servicios que brinda el Centro de Atención 910.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, las necesidades de talento humano, así como el abastecimiento de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de su unidad organizativa.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- 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.
- Determinar los requisitos relacionados con el servicio tales como: los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones, está orientada y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- 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.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.

- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- 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.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

##### Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias Jurídicas, Económicas o Ingeniería.

##### Formación:

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- Conocimiento de medios alternos de solución de conflictos.
- Conocimiento en planificación y control.
- Conocimiento en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA

**NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**CÓDIGO: PPUTH116**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

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

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

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

**3. RESPONSABILIDADES**

- Brindar asistencia oportuna a los(as) consumidores(as) a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio.
- Administrar los procesos de denuncias/quejas.
- Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de gestión de transparencia presentadas por los(as) consumidores(as).
- Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- Llevar control de las atenciones realizadas.
- Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación Interna.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Aplicar los procedimientos de trabajo e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

**4. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

Educación:

- El puesto requiere estudios de al menos cuarto año en Ciencias Jurídicas, Psicología o áreas afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

**COPIA NO CONTROLADA**

Formación:

COPIA NO CONTROLADA

- Conocimientos en Derecho administrativo.
- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Conocimiento de medios alternos de solución de conflictos.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual.
- Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA



**Defensoría  
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

# PARTICIPANTES

COPIA NO CONTROLADA



## 32. PARTICIPANTES

En este apartado se detalla al personal de la Defensoría del Consumidor, por unidad organizativa, que participó en la elaboración y revisión del contenido del presente manual.



COPIA NO CONTROLADA



Dra. Ivette Cardona, Presidenta del Tribunal Sancionador.  
Tribunal Sancionador



Lic. José Moreno, Jefe de Auditoría Interna.  
Unidad de Auditoría Interna



Lic. German Acevedo, Jefe de la Unidad Financiera Institucional.  
Unidad Financiera Institucional

COPIA NO CONTROLADA



Licda. Aida Funes, Jefa de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.  
Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia



**COPIA NO CONTROLADA**

Licda. Nery Amaya, Jefa de Unidad Ambiental.  
Unidad Ambiental



Lic. Pedro Martín García, Jefe de Cooperación y Relaciones Institucionales.  
Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales



Lic. Fausto Valladares, Jefe de Comunicaciones.  
Unidad de Comunicaciones

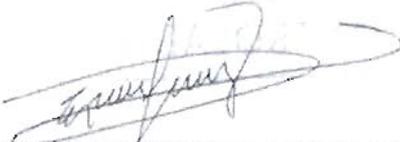


**COPIA NO CONTROLADA**

Licda. Ana Ella Gómez, Directora de Vigilancia de Mercado.  
Dirección de Vigilancia de Mercado

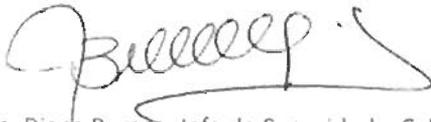


Ing. Oscar Ortiz, Jefe de Inspecciones.  
Unidad de Inspección

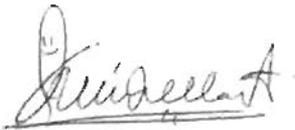


Lic. José Ernesto Montoya, Gerente de Estudios.  
Gerencia de Estudios

**COPIA NO CONTROLADA**



Dra. Diana Burgos, Jefa de Seguridad y Calidad.  
Unidad de Seguridad y Calidad



Ing. José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.  
Dirección de Ciudadanía y Consumo



Licda. Claudia Góchez, Directora Jurídica.  
Dirección Jurídica

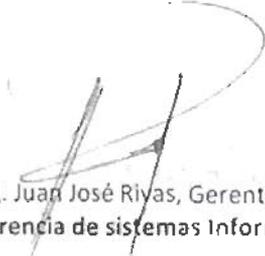


**COPIA NO CONTROLADA**



Lic. Mario Escobar, Gerente de Procuración.  
Gerencia de Procuración





Ing. Juan José Rivas, Gerente de Sistemas Informáticos.  
Gerencia de sistemas Informáticos



**COPIA NO CONTROLADA**



Licda. Yanis del Carmen Gallo, Jefa de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.  
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional



Licda. Ismenia Magaña, Jefa de Logística.  
Unidad de Logística



Licda. Ana María de Jovel, Directora del Centro de Solución de Controversias.  
Dirección del Centro de Solución de Controversias



**COPIA NO CONTROLADA**





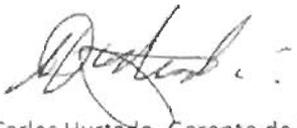
Ing. Carlos Vargas, Director de Descentralización.  
Dirección de Descentralización



**COPIA NO CONTROLADA**



Lic. Jaime Peña, Gerente de Defensoría Regional Occidente.  
Gerencia de Defensoría Regional (Occidente)



Ing. Carlos Hurtado, Gerente de Defensoría Regional Oriente.  
Gerencia de Defensoría Regional (Oriente)



**COPIA NO CONTROLADA**



Lic. Cecilio Vidal Sibrián, Gerente de Atención Descentralizada.  
Gerencia de Atención Descentralizada



Lic. Julio Aquino, Gerente de Atención Telefónica.  
Gerencia de Atención Telefónica

