

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

CÓDIGO: PPUH042

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección
Reporta a: Jefe(a) de Inspecciones
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

- Asesorar y emitir opiniones jurídicas en atención a requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría, según requerimientos.
- Capacitar al personal de la Defensoría y otras instituciones en la implementación legal de la LPC y su Reglamento.
- Elaborar y gestionar la legalización de instrumentos legales de la Defensoría.
- Emitir opiniones jurídicas, según requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría del Consumidor.
- Analizar, investigar, requerir y recopilar documentación, y elaborar denuncias colectivas o difusas cuando sea procedente.
- Realizar análisis jurídico de la documentación (actas, formularios, entre otros) generada de los planes de inspecciones y sondeos.
- Elaborar y dar seguimiento a propuestas de denuncias de oficio.
- Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de las diferentes unidades.
- 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.
- 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:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas.

Formación:

- Conocimientos en Derecho Administrativo.
- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.

COPIA NO CONTROLADA

- 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 un año de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A) DE INSPECCIONES

CÓDIGO: PPUTH043

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar y promover los procesos de vigilancia de prácticas comerciales del mercado, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor, según plan de trabajo.

3. RESPONSABILIDADES

- Supervisar, elaborar y actualizar los planes de inspección.
- Implementar los planes de inspección, de acuerdo a programación de la dirección.
- Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección realizadas.
- Atender solicitudes para apoyar el levantamiento de denuncias colectivas y casos difusos de acuerdo a requerimientos institucionales.
- Coordinar la presentación de resultados a unidades organizativas involucradas.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su unidad.
- 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.
- Supervisar a los inspectores y demás personal que participa en las actividades de inspección para obtener un desempeño satisfactorio.
- Desarrollar métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.
- Gestionar la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.
- Realizar la selección del equipo de inspectores.
- 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:

- El puesto requiere estudios a nivel de egresado en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económica, Jurídicas o Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.

- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
- Conocimientos en la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Habilidad de supervisión y control.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) SUPERVISOR

CÓDIGO: PPUH044

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar que se realicen y ejecuten las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar y ejecutar los procedimientos para la constatación de hechos y sondeos de precios.
- Supervisar y ejecutar los procesos de constataciones de hechos y sondeos de precios atendiendo requerimientos recibidos.
- Colaborar en la presentación de resultados de los procesos de constatación de hechos y sondeos de precios.
- 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar seguimiento de la programación mensual y del plan anual de trabajo.
- 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 estudios de al menos un año en Ciencias Económicas, Jurídicas o Ingeniería.

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

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Liderazgo.
- Habilidad de supervisión y control.
- Iniciativa.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Manejo de conflictos.
- 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 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

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

CÓDIGO: PPUTH045

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Inspección
Reporta a: Técnico(a) Supervisor(a)
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

COPIA NO CONTROLADA

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.
- 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 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

21.3 GERENCIA DE ESTUDIOS

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE ESTUDIOS

CÓDIGO: PPUTH046

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Estudios
Reporta a: Director(a) de Vigilancia de Mercado
Supervisa a: Coordinador(a) de Estudios

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar la realización de estudios en materia de consumo atendiendo a requerimientos y plan estratégico institucional.

3. RESPONSABILIDADES

- Proponer y desarrollar temas de investigación y estudio en materia de consumo.
- Coordinar la elaboración de instrumentos para realizar investigaciones de acuerdo a requerimientos
- Gestionar los recursos humanos, técnicos y administrativos para la realizar las investigaciones.
- Coordinar trabajo conjunto con unidades de la institución o entidades externas, para la realización de estudios en materia de consumo.
- Socializar los resultados de los estudios realizados.
- Recopilar, tabular y sistematizar información de investigación realizada.
- Elaborar informes de resultados de las investigaciones realizadas.
- Identificar necesidades y gestionar procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Supervisar el desempeño del talento humano de la gerencia.
- 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.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- Profesional universitario graduado de Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas e Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos en métodos y técnicas de investigación.
- Manejo de técnicas estadísticas.
- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos de técnicas de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia

Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

COPIA NO CONTROLADA

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: COORDINADOR(A) DE ESTUDIOS

CÓDIGO: PPUTH047

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Estudios
Reporta a: Gerente(a) de Estudios
Supervisa a: Técnico(a) de Estudios

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Proponer y ejecutar los estudios e investigaciones en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y Plan Institucional.

3. RESPONSABILIDADES:

- Presentar una prospección de temas en materia de consumo.
- Elaborar informes de investigaciones sobre los temas a estudiar.
- Elaborar instrumentos para realizar investigaciones de acuerdo a requerimientos.
- Apoyarse en el talento humano, recursos técnicos y administrativos para realizar las investigaciones.
- Presentar informes periódicos sobre avances de las investigaciones.
- Presentar los resultados obtenidos en los estudios realizados.
- Ejecutar la recopilación y tabulación de datos de las investigaciones realizadas.
- Realizar la sistematización y socialización de las experiencias de investigación.
- Apoyar y desarrollar actividades administrativas que le sean requeridas.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Colaborar con actividades dentro del Marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

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

Formación:

- Conocimientos sobre metodologías de investigación.
- Manejo de técnicas estadísticas.
- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Iniciativa.
- Capacidad de análisis.
- Concentración y organización.
- Razonamiento lógico.
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Manejo adecuado del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA!

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) DE ESTUDIOS

CÓDIGO: PPUTH048

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Estudios
Reporta a: Coordinador(a) de Estudios
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Colaborar en los estudios e investigaciones en materia de consumo, atendiendo a requerimientos y Plan Estratégico Institucional.

3. RESPONSABILIDADES

- Apoyar en la prospección de temas.
- Apoyar en el diseño de planes para nuevos estudios o investigaciones.
- Apoyar en la ejecución de estudios o investigaciones programadas.
- Apoyar en la elaboración de estudios o investigaciones programadas.
- Colaborar en la elaboración de informes de los estudios o investigaciones realizados.
- Llevar registros actualizados del Sistema de Vigilancia de Precios y Abastecimiento de productos.
- Elaborar informes de la ejecución de actividades del Sistema de Vigilancia de Precios y Abastecimiento de productos.
- Colaborar en la identificación y fundamentación legal de posibles violaciones a la Ley de Protección al Consumidor, derivadas de estudios o investigaciones realizadas.
- Colaborar con actividades dentro del Marco del Sistema nacional de Protección al Consumidor.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere estudios de al menos de cuarto año en Ciencias Económicas, Jurídicas o Ingeniería.

Formación:

- Manejo de técnicas estadísticas.
- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel avanzado (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Iniciativa.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Concentración y organización.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

COPIA NO CONTROLADA

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

21.4 UNIDAD DE SEGURIDAD Y CALIDAD

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

CÓDIGO: PPUTH049

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

COPIA NO CONTROLADA

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) y la Ley de Protección al Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Participar en la formulación y actualización de Reglamentos y Normas Técnicas
- Divulgar Reglamentos y Normas Técnicas relacionadas con la protección al consumidor.
- Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los Reglamentos y Normas Técnicas.
- 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 la Comisión Nacional de Alimentos.
- 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).
- 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.
- 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.
- Gestionar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales.
- Mantener la documentación de procedimientos para seleccionar, formar, autorizar y realizar el seguimiento de los(as) inspectores(as) y demás personal que participa en las actividades de inspección.
- Asegurar que se desarrollen los métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.
- Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.
- Gestionar y garantizar el carácter confidencial de toda la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.

- Realizar evaluaciones, calificaciones y gestionar la autorización formal de los(as) inspectores(as).
- 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.
- Asegurar la selección del equipo de inspectores.
- Asegurar que se realice periódicamente la calibración de los equipos.
- 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

Educación:

- Profesional universitario graduado en Ciencias de la Salud o Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos en técnica de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos de la norma ISO 9001, 17020 y 17025.
- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
- Conocimientos en la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- Conocimientos sobre normas y reglamentos técnicos respecto a la inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de alimentos.
- Conocimientos de buenas prácticas de manufactura en alimentos.
- Procedimientos técnicos para verificar contenido neto.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos tres años de experiencia.

Habilidades:

- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA DE SEGURIDAD Y CALIDAD

CÓDIGO: PPUH050

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

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

- Participar en la formulación y actualización de Reglamentos y Normas Técnicas
- Elaborar y ejecutar el plan de divulgación de Reglamentos y Normas Técnicas relacionados con la protección al consumidor.
- Elaborar los planes de inspección para verificar el cumplimiento de los Reglamentos y Normas Técnicas.
- 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. Elaborar y socializar los informes de resultados.
- Elaborar y ejecutar planes de inspección conjunta.
- 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 la Comisión Nacional de Alimentos, el Comité Sectorial de Alimentos y el Comité de Salud y Medicamentos.
- Participar en el diseño del Sistema Nacional del Alerta Temprana en productos y servicios riesgosos para la salud y seguridad de la población consumidora.
- Colaborar en la planificación y ejecución de actividades interinstitucionales relacionadas con de Alertas Tempranas, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- 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.
- 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.
- Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Desarrollar 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:

- Profesional universitario graduado de Ciencias de la Salud, Ciencias Económicas o Ingeniería.

COPIA NO CONTROLADA

Formación:

- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos de la norma ISO 9001, 17020 y 17025.
- Conocimientos en procedimientos técnicos para verificar contenido neto, etiquetado o inocuidad.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Iniciativa
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.

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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

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

CÓDIGO: PPUTH051

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Supervisar y promover los procesos de vigilancia de prácticas comerciales del mercado y el equipo de técnicos de Seguridad y Calidad.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar, proponer y actualizar los planes de inspección.
- Coordinar los aspectos logísticos de los planes de inspección.
- Garantizar el control de calidad de los procedimientos y resultados obtenidos en el trabajo de campo relacionado a los planes de inspección.
- Elaborar informes y presentar los resultados de los planes de inspección, según lineamientos de la jefatura inmediata.
- Atender solicitudes para apoyar la verificación de denuncias de acuerdo a requerimientos institucionales.
- Elaborar informes y coordinar la presentación de los resultados.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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.
- Supervisar a los inspectores y demás personal que participa en las actividades de inspección para obtener un desempeño satisfactorio.
- Desarrollar métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.
- Gestionar la información obtenida o generada durante la realización de actividades de inspección.
- Realizar la selección del equipo de inspectores.
- 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

Educación:

- El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año de estudios universitarios de Ciencias de la Salud, Sociales, Económicas o Ingeniería.

COPIA NO CONTROLADA

Formación:

- Conocimientos en técnicas de análisis y solución de problemas.
- Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.
- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.
- Conocimientos en la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
- Conocimientos en procedimientos técnicos para verificar contenido neto, etiquetado o inocuidad.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel).

Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia

Habilidades:

- Liderazgo.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Poseer buena condición física ya que se requiere movilización de un lugar a otro.

COPIA NO CONTROLADA

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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

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

CÓDIGO: PPUTH052

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos.

3. RESPONSABILIDADES

- Elaborar sondeos y trabajos de campo, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de jefatura inmediata.
- Ejecutar inspecciones y toma de muestras.
- Elaborar actas e informes de inspección.
- Ejecutar planes de inspección conjunta y toma de muestras de productos, con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Elaborar sondeos y trabajos de campo.
- Llevar los registros correspondientes a las actividades realizadas en su trabajo.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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 estudios al menos de primer año de universidad en carreras de Ciencias de la Salud, Sociales, Humanísticas, Económicas, Jurídicas o Ingeniería.

Formación:

- Conocimientos de la norma ISO 9001 y 17020.
- Conocimientos de métodos y procedimientos de inspección.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos seis meses de experiencia.

Habilidades:

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

- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.
- 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 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.
- Se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

COPIA NO CONTROLADA

AGAJORUMON



**Defensoría
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

COPIA NO CONTROLADA

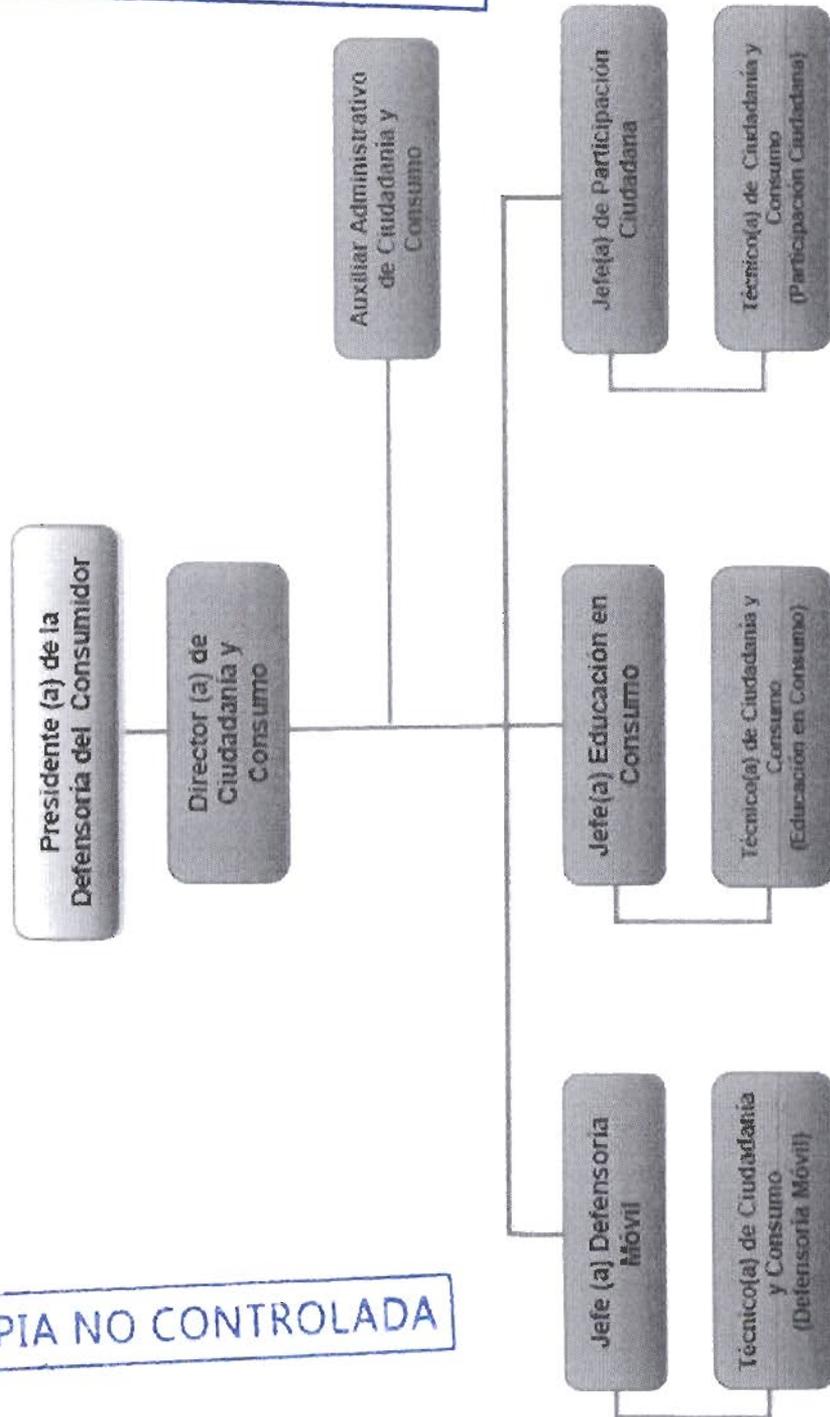


22. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

COPIA NO CONTROLADA

Estructura Organizativa de la Dirección de Ciudadanía y Consumo

COPIA NO CONTROLADA



23. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

23.1. DIRECCIÓN

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

CÓDIGO: PPUTH053

1. GÉNERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
Supervisa a: Auxiliar Administrativo de Ciudadanía y Consumo
Jefe(a) de Defensoría Móvil
Jefe(a) de Educación en Consumo
Jefe(a) de Participación Ciudadana

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

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

3. RESPONSABILIDADES

- Planificar y organizar las actividades logísticas y técnicas relacionadas a la Defensoría Móvil.
- Desarrollar diagnósticos de necesidades educativas y organizativas sobre consumo responsable.
- Remitir y dar seguimiento a los reclamos recibidos en las campañas de la Defensoría Móvil a escala nacional.
- Diseñar y proponer estrategias de mejora de la Defensoría Móvil.
- Asesorar y coordinar la ejecución de actividades educativas e informativas con actores locales.
- Controlar y llevar registro de cada Defensoría Móvil.
- Diseñar y proponer estrategias para la promoción y fortalecimiento de la defensa de los derechos de las y los consumidores(as).
- Promover que las entidades públicas y privadas desarrollen la cultura de la defensa y uso de derechos de la población consumidora en El Salvador.
- Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual.
- Supervisar ejecución de actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Diseñar y proponer estrategias de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y organización para el consumo sustentable.
- Incluir en los planes de trabajo de las asociaciones de consumidores, acciones conjuntas según Plan Operativo Anual de la Dirección.
- Orientar a las asociaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor.
- Planificar, proponer y coordinar la logística de eventos de participación ciudadana.
- Impulsar concursos de fondos para ejecución de proyectos con las asociaciones de consumidores.
- Asesorar y coordinar la ejecución de planes operativos con la Dirección de Descentralización.
- Diseñar y proponer estrategias para la educación en consumo dentro del sistema de educación formal, así como también en los demás ámbitos o modalidades de educación (no formal e informal).