

- 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.
- 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:

**COPIA NO CONTROLADA**

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

##### Formación:

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.
- Conocimiento de medios alternos de solución de conflictos.
- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos 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 tres años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Criterio Analítico
- Manejo de información confidencial.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Autocontrol.
- 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.

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PPUTH087

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los archivos de la Unidad a la que pertenece.
- Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida.
- Llevar controles internos de documentación.
- Llevar el control de los permisos del personal.
- Sacar fotocopias de documentos.
- Elaborar y tramitar la documentación necesaria a las misiones oficiales del personal de la Unidad Organizativa.
- Elaborar requisiciones de transporte.
- Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la unidad a la que pertenece.
- Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- Velar que se cumplan los procedimientos internos.
- Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Atender y responder llamadas oportunamente.
- 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 en comercio, administración o secretariado.

Formación:

- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Power Point, Word y Excel).
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

**COPIA NO CONTROLADA**



Experiencia:

- Se requiere al menos un año de experiencia.

Habilidades:

- Manejo de información confidencial
- Concentración y organización
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción
- Autocontrol
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente
- Excelente redacción y sintaxis
- Uso de equipo de informática y de oficina.

**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) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**      **CÓDIGO: PPUTH088**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: Anfitrión(a) del CSC  
Notificador(a) del CSC  
Auxiliar Administrativo del CSC  
Técnico(a) Legal II del CSC  
Técnico(a) Analista Conciliador del CSC

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Vigilar la correcta aplicación de la normativa de protección a las personas consumidoras en el desarrollo de los procesos de medios alternos de solución de conflictos aplicados por el Centro de Solución de Controversias, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as).

### 3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias para la recepción de denuncias.
- Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.
- Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- Vigilar los procesos de certificación de expedientes.
- Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- Controlar la gestión del desempeño del talento humano del Centro de Solución de Controversias.
- Apoyar a la Dirección de Centro de Solución de Controversias en la identificación de necesidades y gestión de los procesos de formación del talento humano de su unidad organizativa.
- Gestionar los procesos de formación del personal del Centro de Solución de Controversias.
- 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.
- Mantener una infraestructura adecuada para la atención de denuncias.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- 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 Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Económicas o Ingeniería.

##### Formación:

- Conocimiento general sobre medios alternos de solución de conflictos.
- Conocimientos básicos de planificación estratégica y operativa.
- 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:

- Criterio Analítico.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.

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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

NOMBRE DEL PUESTO: ANFITRIÓN(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PPUH089

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

**COPIA NO CONTROLADA**

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 el manual de procedimientos vigente.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Asesorar a los(as) consumidores(as) en materia de consumo.
- Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias.
- Gestionar formularios de recepción de denuncias.
- Llevar registro y control del nivel de afluencia al CSC.
- Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso de interposición de denuncias.
- Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del CSC, según demanda de servicios.
- Mantener el buen uso, resguardo y control de los activos fijos que le sean asignados.
- 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.
- 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:

- Formación en atención al cliente.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (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:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- Manejo adecuado del tiempo.

**COPIA NO CONTROLADA**

5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- 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) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CÓDIGO: PPUH090**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, 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.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento.
- Asegurar que el desempeño de sus funciones está orientado y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción 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.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.

**COPIA NO CONTROLADA**

- 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**



**NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CÓDIGO: PPUH091**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos asignados.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Gestionar procesos administrativos para el buen funcionamiento de la unidad.
- Administrar archivos de la Unidad operativa.
- Llevar control de los expedientes que ingresen al archivo de la unidad.
- Realizar controles de actividades realizadas.
- Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Unidad operativa.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Informar periódicamente y/o a requerimiento sobre el avance de las gestiones realizadas.
- 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 en comercio, administración o secretariado.

#### Formación:

- Conocimientos de procesos administrativos.
- Formación en técnicas de archivo.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (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:

- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Orientación a la mejora continua.
- Discreción.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.

**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) LEGAL II DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PPUH092

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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.
- Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as).
- Atender requerimientos de información de los(as) consumidores(as) y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría.
- Completar la documentación orientada a la resolución de los casos.
- Llevar control de las atenciones realizadas.
- Reportar a la Jefatura inmediata superior los resultados del trabajo realizado.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área.
- 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 o manejo de cálculos y base de datos.
- Conocimientos 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:**

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Concentración y organización.
- Capacidad de síntesis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.

**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: TÉCNICO(A) ANALISTA CONCILIADOR DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CÓDIGO: PPUTH093**

**1. GENERALES DEL PUESTO**

Unidad Organizativa: Dirección Centro de Solución de Controversias  
Reporta a: Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias.  
Supervisa a: No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

**2. OBJETIVO FUNCIONAL**

Facilitar la asesoría y el apoyo sobre aspectos legales 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 la Defensoría, según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.

**3. RESPONSABILIDADES**

- Participar en la formulación de los Planes operativos semanales, mensuales y Anuales del Centro.
- Planificar sus actividades semanales en concordancia con lo dispuesto en el Plan Operativo Anual.
- Realizar análisis de problemáticas sectoriales denunciadas por los consumidores en los Centros de Solución de Controversias.
- Presentar propuestas de intervención ante problemáticas detectadas que afecten derechos colectivos y/o difusos, incluyendo líneas de acción orientadas a promover la activación del sistema de alerta temprana institucional.
- Atender, analizar casos de denuncias colectivas, con calidad, calidez y en los tiempos establecidos.
- Preparar los procesos a fin de que estos sean resueltos apegados a los procedimientos establecidos y proponer diferentes alternativas, respetando la legislación y lo solicitado por las partes.
- Facilitar el proceso, con las partes, a fin de lograr resolver la controversia dentro del marco legal establecido.
- Documentar debidamente los casos de denuncia a fin de que se cuente con información clave, clara y veraz, de forma oportuna y que facilite la solución de la controversia.
- Registrar debidamente las atenciones realizadas, utilizando las herramientas provistas y siguiendo los controles solicitados para garantizar que la documentación e información sea fiel a cada proceso realizado.
- Mantener un registro adecuado, de control y de resguardo, de los expedientes y demás documentos que estén bajo su custodia, hasta la entrega donde corresponda.
- Entregar oportunamente al archivo del CSC.
- Colaborar en mantener un registro fiel de las atenciones del CSC, tanto a nivel digital como físico.
- Preparar informes sobre la gestión de casos y demás atenciones.
- Elaborar informes extraordinarios a partir de requerimientos establecidos por el (la) Coordinador(a) del CSC y el (la) Director(a) del CSC.
- Colaborar en las áreas de recepción y distribución de casos, medios alternos de solución de controversias y otras áreas del CSC; cada vez que le sea requerido por el (la) Coordinador(a) del CSC y/o el (la) Director(a) del CSC.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

##### Educación:

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

##### Formación:

- Conocimientos en Derecho administrativo o manejo de cálculos y base de datos.
- Conocimientos 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:

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Orientación al logro.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- 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**



## 29.2. GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS

**NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS**

**CÓDIGO: PPUH094**

**COPIA NO CONTROLADA**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia del Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros  
Reporta a: Director(a) del Centro de Solución de Controversias  
Supervisa a: Técnico (a) Legal II de la Gerencia del Centro De Solución de Controversias Servicios Financieros.

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Dirigir y controlar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores(as) de servicios financieros, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los(as) consumidores(as).

### 3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros para la recepción de denuncias.
- Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.
- Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los(as) consumidores(as).
- Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
- Vigilar los procesos de certificación de expedientes.
- Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen.
- Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.
- Establecer los mecanismos para la selección de las muestras a evaluar.
- Verificar la correcta aplicación de las metodologías de cálculo y evaluación.
- Verificar los resultados provenientes de las evaluaciones efectuadas.
- Establecer mecanismos de retroalimentación de hallazgos hacia los proveedores financieros.
- Realizar rutinas de verificación de correcciones en coordinación con otras entidades gubernamentales.
- Controlar las metodologías de devolución de acuerdo a requerimientos institucionales.
- 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.
- 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 de Ciencias Económicas, Jurídicas o Ingeniería.

##### Formación:

- Conocimientos en administración financiera.
- Conocimientos de normativas técnicas y legales aplicables al sector financiero.
- Conocimientos 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.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.

#### 5. CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
- 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: TÉCNICO(A) LEGAL II DE LA GERENCIA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
SERVICIOS FINANCIEROS** **CÓDIGO: PPUH095**

### 1. GENERALES DEL PUESTO

**COPIA NO CONTROLADA**

Unidad Organizativa: Gerencia de Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros  
Reporta a: Gerente(a) del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros  
Supervisa a: No aplica

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

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(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 al (la) Gerente(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.
- 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

**COPIA NO CONTROLADA**

Educación:

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

**Formación:**

- Conocimientos en Derecho administrativo o manejo de cálculos y base de datos.
- Conocimientos 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.

**COPIA NO CONTROLADA**

**Habilidades:**

- Iniciativa.
- Criterio analítico.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Concentración y organización.
- Capacidad de síntesis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Uso de equipo informático y de oficina.

**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

COPIA NO CONTROLADA

# DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

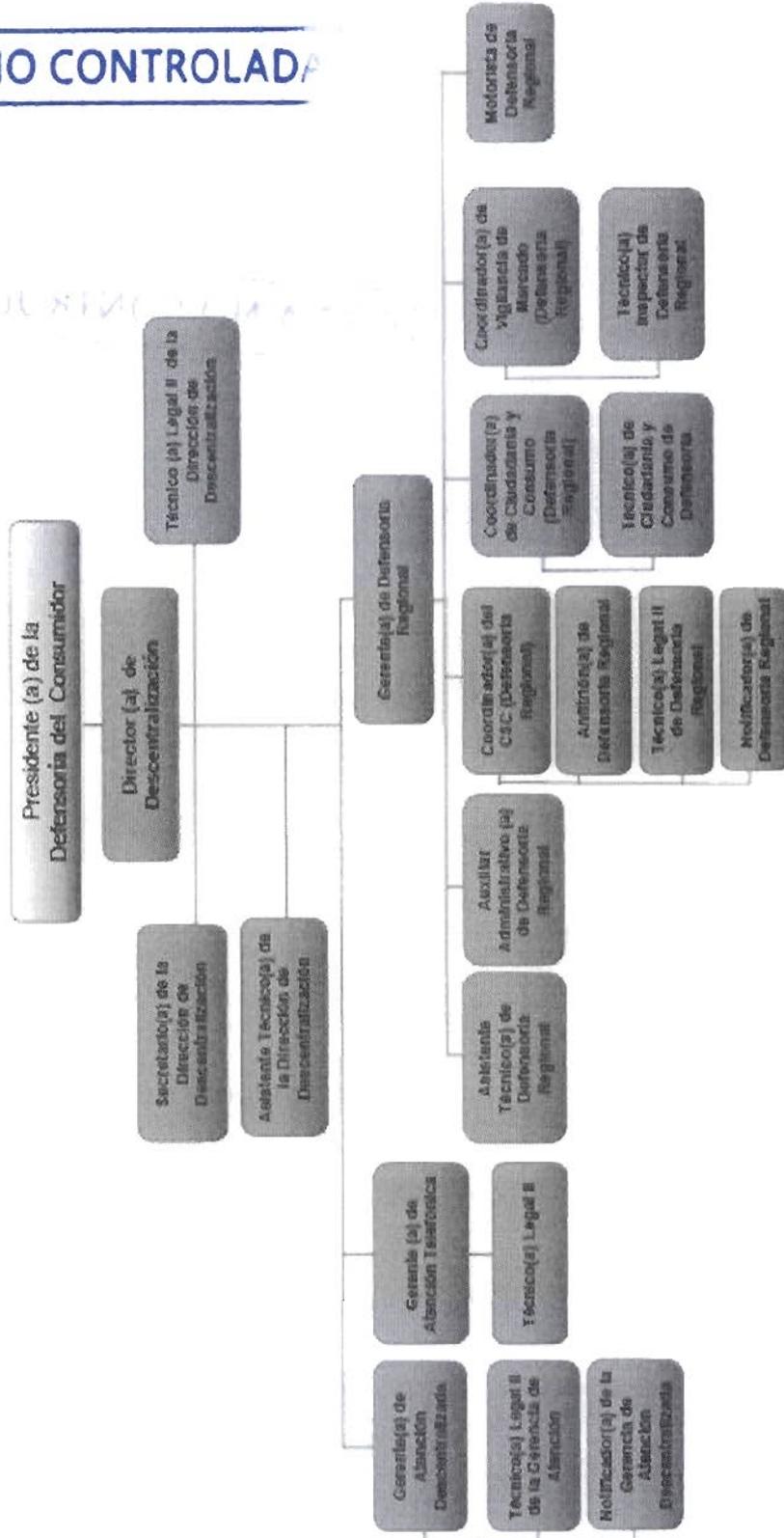
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

30. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

Estructura Organizativa de la Dirección de Descentralización



COPIA NO CONTROLADA



### 31. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

#### 31.1 DIRECCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE DESCENTRALIZACIÓN

CÓDIGO: PPUH096

#### 1. GENERALES DEL PUESTO

**COPIA NO CONTROLADA**

Unidad Organizativa: Dirección de Descentralización  
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor  
Supervisa a: Secretario(a) de la Dirección de Descentralización  
Técnico(a) Legal II de la Dirección de Descentralización  
Asistente Técnico(a) de la Dirección de Descentralización  
Gerente(a) de Defensoría Regional  
Gerente(a) de Atención Descentralizada  
Gerente(a) de Atención Telefónica

#### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Promover y gestionar el acercamiento de los servicios de la Defensoría del Consumidor a la población salvadoreña a nivel nacional, según Plan Estratégico.

#### 3. RESPONSABILIDADES

- Coordinar la formulación de estrategias orientadas a facilitar el acceso a los servicios de la Defensoría.
- Gestionar la suscripción de convenios para la apertura de Ventanillas de Atención Descentralizada.
- Coordinar 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.
- Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- 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.
- Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor.
- 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.
- 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
- Asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.
- Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes: información sobre el servicio, consultas y retroalimentación del cliente.

**COPIA NO CONTROLADA**

- Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Defensoría del Consumidor.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.
- Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de la calidad de la Defensoría del Consumidor.
- 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.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas de la Institución.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

##### Educación:

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

##### Formación:

- Conocimientos en desarrollo.
- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos 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 tres años de experiencia.

##### Habilidades:

- Habilidades gerenciales y/o directivas.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.

**COPIA NO CONTROLADA**



5. CONDICIONES DE TRABAJO

**COPIA NO CONTROLADA**

- 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: SECRETARIO(A) DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

CÓDIGO: PPUTH097

### 1. GENERALES DEL PUESTO

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

**COPIA NO CONTROLADA**

### 2. OBJETIVO FUNCIONAL

Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata.

### 3. RESPONSABILIDADES

- Organizar los archivos.
- Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida.
- Llevar controles internos de documentación.
- Llevar el control de los permisos del personal de la Unidad Organizativa en que labora.
- Sacar fotocopias de documentos.
- Elaborar requisiciones de transporte.
- Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata.
- Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles.
- Apoyar el cumplimiento de los procedimientos internos.
- Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
- Hacer buen uso y documentar los traslados de los activos fijos asignados a su puesto.
- Atender y responder llamadas oportunamente.
- 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 en comercio, administración o secretariado.

Formación:

- Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (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:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información confidencial.
- Concentración y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Discreción.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Uso de equipo informático y de oficina.

**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.
- En ocasiones se requiere disponibilidad para desplazarse al interior del país.

**COPIA NO CONTROLADA**