

- Elaborar y proponer estrategias para el diseño y difusión de los materiales educativos.
- Asesorar y coordinar ejecución de planes operativos.
- Coordinar la logística de eventos formativos.
- Diseñar y proponer el material técnico para los eventos formativos.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y consumo.
- 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 puesto.
- Diseñar y presentar reportes de trabajo e informes de sistematización de experiencias de implementación de las estrategias, según requerimientos institucionales.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

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

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Técnicas de capacitación y educación.
- 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.
- Iniciativa.
- Creatividad.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- 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.

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

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

CÓDIGO: PPUH054

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección de Ciudadanía y Consumo.
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Brindar apoyo técnico – administrativo y operativo a las unidades de las Dirección de Ciudadanía y Consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Brindar apoyo técnico – administrativo para el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las unidades operativas de la Dirección.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Clasificar y organizar los archivos de la Dirección a la que pertenece.
- Generar periódicamente o a requerimiento, informes cualitativos y cuantitativos (estadísticos) de las actividades de la Dirección.
- Facilitar información de los servicios de la Dirección, según requerimientos establecidos.
- Apoyar la realización de eventos propios de la Dirección, en coordinación con otras instituciones.
- Llevar registro de las reuniones en que participe por convocatoria de su jefe(a) inmediato o de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor de acuerdo a necesidades institucionales.
- Informar permanentemente del trabajo realizado, atendiendo a lineamientos de la Dirección.
- Controlar y resguardar la documentación de carácter estratégico.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Brindar apoyo técnico – administrativo a la ejecución de acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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

COPIA NO CONTROLADA

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.

Habilidades:

- Razonamiento lógico.
- 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

- 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

23.2. UNIDAD DE DEFENSORÍA MÓVIL

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE DEFENSORÍA MÓVIL

CÓDIGO: PPUTH055

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Defensoría Móvil
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Defensoría Móvil)

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar las actividades de la Defensoría Móvil, para potenciar la educación, protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, así como la participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Realizar visitas de coordinación con las municipalidades.
- Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil.
- Coordinar la ejecución de los eventos de la Defensoría Móvil con los involucrados, ya sean las instituciones miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), las direcciones y gerencias y/o asociaciones de consumidores en el ámbito local.
- Coordinar el desarrollo de cada evento y realizar diagnósticos previos a cada uno de ellos.
- Coordinar la recepción y seguimiento de reclamos, y solicitudes de capacitación; en las campañas de la Defensoría Móvil.
- Dar seguimiento al proceso de documentación de cada Defensoría Móvil.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- 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.
- Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Formación en mediación pedagógica.
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Creatividad.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- 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.

NOMBRE DEL PUESTO: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (DEFENSORÍA MÓVIL)

CÓDIGO: PPUTH056

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Defensoría Móvil
Reporta a: Jefe(a) de Defensoría Móvil
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos de educación, divulgación y protección en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las funciones o áreas a su cargo.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Coordinar programación de actividades regionales.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, según programación de eventos.
- Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil.
- Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil.
- Ejecutar y reportar actividades de la Defensoría Móvil en los municipios.
- Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

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

Formación:

- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- 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 dos años de experiencia.

Habilidades:

- Creatividad.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- 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

23.3. UNIDAD DE EDUCACIÓN EN CONSUMO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE EDUCACIÓN EN CONSUMO

CÓDIGO: PPUH057

1. GENERALES DEL PUESTO

COPIA NO CONTROLADA

Unidad Organizativa: Unidad de Educación en Consumo
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Educación en Consumo)

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Promover la educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Diseñar y ejecutar estrategias educativas en las diferentes modalidades o ámbitos de la educación (formas, no formal e informal) en materia de consumo.
- Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de planes operativos junto al Ministerio de Educación MINED y otras instituciones educativas nacionales.
- Coordinar eventos de capacitación e información en materia de consumo.
- Diseñar y elaborar programas, guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- Prospeccionar y validar los temas de los materiales educativos a desarrollar.
- Diseñar y ejecutar estrategias de elaboración y difusión de materiales educativos, orientadas a docentes, directores(as), comunidad educativa, supervisores y asesores pedagógicos.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo.
- Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- Administrar y coordinar con otras unidades relacionadas la ejecución de los proyectos asignados.
- Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los proyectos.
- 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.
- Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

COPIA NO CONTROLADA

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Formación en mediación pedagógica.
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia

Habilidades:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Orientación al cliente.
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Realización de presentaciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

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.

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

CÓDIGO: PPUTH058

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Educación en Consumo
Reporta a: Jefe(a) de Educación en Consumo
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Ejecutar estrategias de educación en consumo, en coordinación con el Ministerio de Educación, en el marco de la normativa de dicho ministerio.
- Apoyar a la elaboración de guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras.
- Apoyar a la elaboración y ejecución de estrategias de educación no formal e informal, así como la difusión de materiales educativos, para los diferentes ámbitos de educación.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Apoyar la coordinación y ejecución de acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Participar en proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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 tercer año en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

Formación:

- Conocimientos en mediación pedagógica.
- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Creatividad.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- 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

23.4. UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PPUTH059

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Participación Ciudadana
Reporta a: Director(a) de Ciudadanía y Consumo
Supervisa a: Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo (Participación Ciudadana)

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Administrar el proceso de participación ciudadana y potenciar la educación y participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Coordina y ejecutar las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana organizada.
- Dar seguimiento a planes de trabajo de las asociaciones y organizaciones de consumidores y ajustarlas según Plan Operativo Anual de la Dirección.
- Orientar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en la ejecución de actividades en materia de consumo.
- Verificar y coordinar la logística de eventos de participación ciudadana.
- Coordinar ejecución de planes operativos con la Dirección de Descentralización.
- Informar y apoyar el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de la planificación y lineamientos que regulan las actividades de educación y consumo.
- 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.
- Elaborar la documentación que requiere la asignación de proyectos, términos de referencia, plan de ejecución, presupuesto, entre otros.
- Administrar y coordinar con otras unidades relacionadas la ejecución de los proyectos asignados.
- Elaborar y presentar informes periódicamente y/o a requerimiento, sobre el avance de la ejecución de los proyectos.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe(a) inmediato.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Educación:

- El puesto requiere haber egresado en Ciencias Sociales, Económicas o Humanidades.

COPIA NO CONTROLADA

Formación:

- Conocimientos en planificación y control.
- Conocimientos sobre análisis y solución de problemas.
- Formación en mediación pedagógica.
- Técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel)
- Conocimientos generales en Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia:

- Se requiere al menos dos años de experiencia.

Habilidades:

- Iniciativa.
- Habilidad de supervisión y control.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Orientación al cliente (interno y externo).
- Habilidad para transmitir ideas y coordinar acciones.
- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.

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: TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO (PARTICIPACIÓN CIUDADANA)

CÓDIGO: PPUH060

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Unidad de Participación Ciudadana
Reporta a: Jefe(a) de Participación Ciudadana
Supervisa a: No aplica

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo y apoyar la gestión de participación ciudadana, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.

3. RESPONSABILIDADES

- Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su puesto.
- Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo.
- Coordinar la programación de actividades regionales.
- Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales.
- Apoyar la coordinación y ejecución de acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos.
- Participar en el proceso de sistematización de las experiencias de implementación de estrategias.
- 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 tercer año en Licenciatura en Ciencias Sociales, Económicas, Jurídicas o Humanidades.

Formación:

- Conocimientos en técnicas de facilitación para jornadas de capacitación.
- Conocimiento en procesos de organización social.
- 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.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Orientación al cliente (interno y externo).

- Manejo de conflictos.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Realización de presentaciones.
- Uso de equipo informático y de oficina.
- 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



**Defensoría
del Consumidor**

COPIA NO CONTROLADA

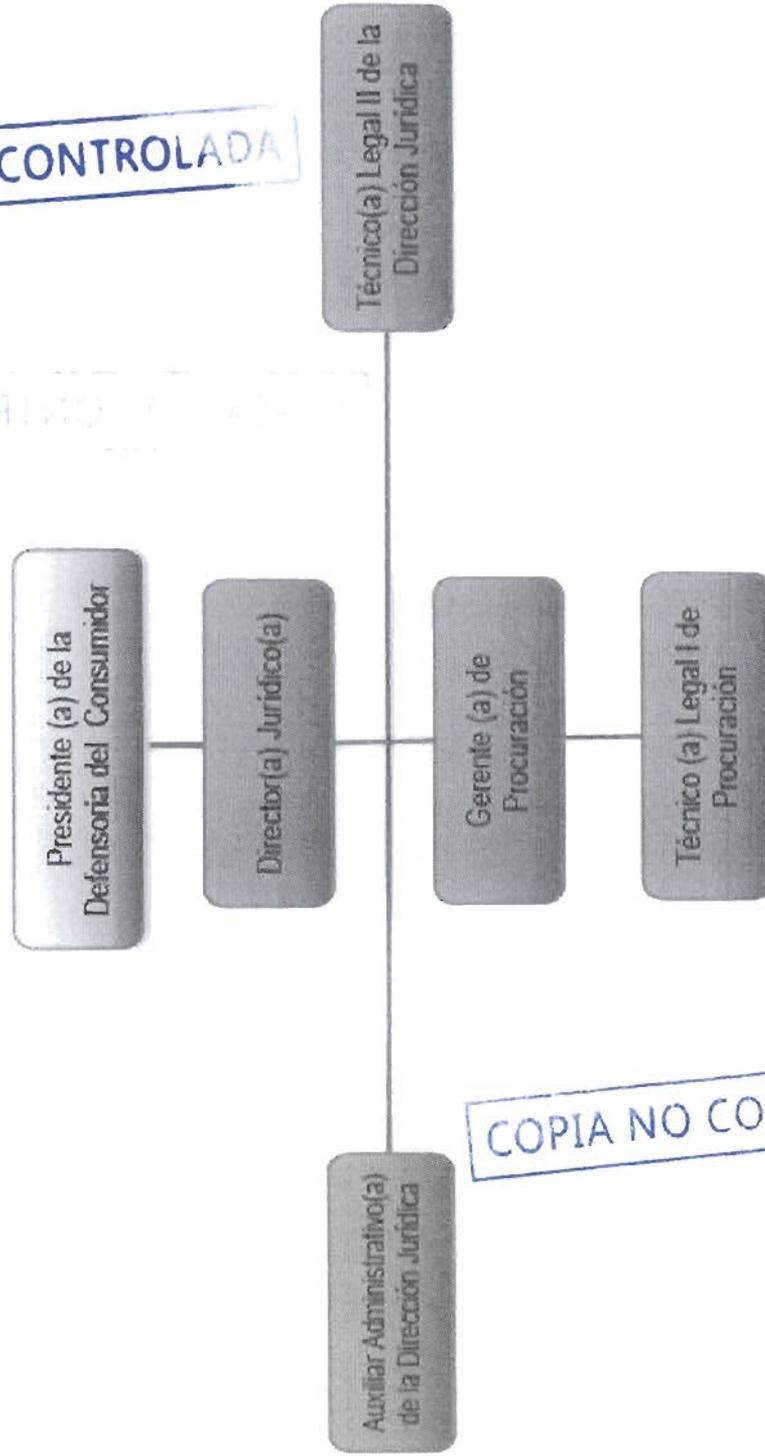
DIRECCIÓN JURÍDICA

COPIA NO CONTROLADA



24. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

Estructura Organizativa de la Dirección Jurídica



25. PERFILES DE PUESTO DIRECCIÓN JURÍDICA

COPIA NO CONTROLADA

25.1. DIRECCIÓN

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

CÓDIGO: PPUTH061

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica
Reporta a: Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
Supervisa a: Auxiliar Administrativo de la Dirección jurídica
Técnico(a) Legal II de la Dirección Jurídica
Gerente(a) de Procuración

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Asesorar y controlar que el actuar de la Defensoría del Consumidor sea acorde a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, normativas, reglamentos y leyes vigentes.

3. RESPONSABILIDADES

- Supervisar la asignación de los casos en los que los(as) consumidores(as) solicitan representación judicial.
- Asesorar y dar lineamientos sobre los procesos de representación judicial.
- Supervisar los casos que son atendidos en representación judicial.
- Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el quehacer institucional.
- Elaborar y autorizar los instrumentos públicos o auténticos de la Defensoría del Consumidor.
- Elaborar finiquitos, poderes, donaciones, convenios, acuerdos, transferencias de dominio, etc.
- Emitir opiniones jurídicas sobre aspectos específicos, según requerimientos de la Institución.
- Brindar dictámenes, resoluciones legales del quehacer de la Defensoría del Consumidor.
- Participar en comisiones de trabajo con otras instituciones del Estado.
- Ser el enlace institucional para tratar y resolver aspectos de naturaleza jurídica con otras entidades públicas.
- Verificar que las denuncias sean elaboradas, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.
- Dictar lineamientos para la elaboración de denuncias, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.
- 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 la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos inherentes a la unidad.

COPIA NO CONTROLADA

- 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.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COPIA NO CONTROLADA

Educación:

- Profesional universitario graduado en Licenciatura en Ciencias Jurídicas, autorizado(a) como Abogado(a) y Notario(a).

Formación:

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.
- Conocimientos en Planificación y control.
- Formación en Administración y gerencia de personal.
- 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.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para tomar decisiones en forma rápida y precisa.
- Manejo de conflictos.
- Autocontrol.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Excelente redacción y sintaxis.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Iniciativa.

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: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

CÓDIGO: PPUH062

1. GENERALES DEL PUESTO

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

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Ejecutar procesos administrativos asignados.

3. RESPONSABILIDADES

- Administrar archivos de la Unidad operativa.
- Realizar controles de actividades realizadas, según instrucciones de la jefatura inmediata.
- Administrar, clasificar y despachar correspondencia.
- Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos.
- 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.
- Administrar requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la Unidad Organizativa.
- 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:

- Técnicas de archivo y manejo de información y documentos.
- Conocimientos de producción y manejo de datos estadísticos.
- Técnicas de redacción.
- 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.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.

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.

COPIA NO CONTROLADA

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

CÓDIGO: PPUH063

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)
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 revisar modelos de contratos, de oficios o con instituciones fiscalizadoras.

3. RESPONSABILIDADES

- Asesorar y emitir opiniones jurídicas en atención a requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría.
- 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 de acuerdo a normativas legales vigentes.
- Análisis y emisión de opiniones sobre contratos de adhesión por acción oficiosa, a requerimiento de otras Direcciones de la Defensoría o de autoridades supervisoras.
- Tramitación del procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor o el que corresponda.
- Elaborar y dar seguimiento al Procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor o el que corresponda.
- Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades de la unidad organizativa.
- Preparar y presentar los 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:

- 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.

Formación:

- Formación en Derecho administrativo, mercantil y procesal.
- Deseable formación en Derecho de Consumo.

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 dos años de experiencia.

COPIA NO CONTROLADA

Habilidades:

- Criterio analítico.
- Iniciativa.
- Poseer buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de síntesis.
- Habilidad para comunicarse clara y efectivamente.
- Habilidad para ejecutar trabajo bajo presión.
- Uso de equipo informático y de oficina.

5. CONDICIONES DE TRABAJO

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

COPIA NO CONTROLADA

25.2. GERENCIA DE PROCURACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE(A) DE PROCURACIÓN

CÓDIGO: PPUH064

1. GENERALES DEL PUESTO

Unidad Organizativa: Gerencia de Procuración
Reporta a: Director(a) Jurídico(a)
Supervisa a: Técnico (a) Legal I de Procuración

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO FUNCIONAL

Orientar, supervisar y controlar los procesos de representación administrativa y judicial de las y los consumidores(as).

3. RESPONSABILIDADES

- Asignar las solicitudes de representación judicial a los(as) técnicos(as) legales.
- Revisar el análisis jurídico de cada caso de representación judicial elaborado por los(as) técnicos(as).
- Dar lineamientos a los (las) técnicos(as) sobre las acciones administrativas o judiciales que mas convengan a los intereses de los(as) consumidores(as).
- Notificar a los(as) consumidores(as) cuando la solicitud de representación no es procedente de acuerdo a la legislación y/o a los Procedimientos de Representación Judicial.
- Supervisar las visitas a los Tribunales.
- Acompañar y/o asesorar a los (las) técnicos(as) en las visitas que se efectúen a los Tribunales Judiciales.
- Elaborar informes del estado de casos tramitados en los Tribunales.
- 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.
- Controlar el procedimiento de denuncias colectivas.
- Representar a la Defensoría del Consumidor Judicial y Extrajudicialmente.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA