

15.5 UNIDAD DE LOGÍSTICA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	15.5.1 JEFE(A) DE LOGÍSTICA	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Administración	<pre> graph TD A[Director (a) de Administración] --> B[Jefe (a) de Logística] B --> C[Auxiliar (a) de Logística] B --> D[Auxiliar (a) Administrativo] B --> E[Motorista] B --> F[Ordenanza] B --> G[Mensajero] B --> H[Recepcionista] </pre>
Reporta a	Director de Administración	
Supervisa a	Auxiliar de Logística Auxiliar Administrativo Motorista Ordenanza Mensajero Recepcionista	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Atender las necesidades logísticas de la Institución, según requerimientos de las áreas, presupuesto y planeación.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar el mantenimiento de infraestructura, de bienes y de vehículos, según términos de contratación.	1.1 Administración los procesos de contratación de mantenimiento, de acuerdo al Plan de mantenimiento y presupuesto institucional.	
	1.2 Supervisar el proceso de mantenimiento de infraestructura en las oficinas centrales de la institución, según plan de mantenimiento o requerimiento.	
2. Controlar la gestión de servicios de transporte, conforme a política Institucional de transportación.	2.1 Controlar la atención de requerimientos de transporte, de acuerdo a requerimientos y disponibilidad de vehículos.	2.1.1 Gestionar y supervisar proceso de compra, resguardo, entrega y liquidación de vales de combustible, de acuerdo a NTCIE-DC; y manuales institucionales.
		2.1.2 Dar seguimiento a mantenimiento de vehículos institucionales, según plan de mantenimiento y contratos realizados.
3. Verificar el Control de los activos fijos, según	3.1 Normar y controlar los bienes adquiridos o donados que ingresen como activo fijo de la institución, de acuerdo a disposiciones de la	

normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda.	Corte de Cuentas, Ministerio de Hacienda y manuales institucionales.	
	3.2 Notificar formalmente los movimientos de activo fijo de forma periódica, a la unidad responsable de la actualización y contabilización del inventario de activo fijo, según Ley AFI, normas de contabilidad gubernamental y manuales institucionales.	
	3.3 Coordinar la administración del activo fijo institucional nivel nacional de acuerdo a Ley AFI, normas de contabilidad gubernamental y manuales institucionales.	
4. Verificar la administración del almacén de acuerdo a Ley LACAP y Normativa de la Corte de Cuentas.	4.1 Normar y controlar los bienes adquiridos o donados que ingresen al almacén de la institución, de acuerdo a disposiciones de la Corte de Cuentas, Ministerio de Hacienda y manuales institucionales.	
	4.2 Supervisar procesos de actualización de Almacén, según Ley AFI, Normas de contabilidad gubernamental y manuales institucionales.	4.2.1 Verificar proceso de conciliación del inventario de almacén, Según Ley AFI y NTCIE – DC.
		4.2.2 Coordinar junto con la UFI el proceso de conciliación de inventario de almacén, Según Ley AFI y NTCIE – DC.
5. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	5.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.	
	5.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.	
	5.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Unidad, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.	
6. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	6.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.	
	6.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
	6.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda	
7. Controlar, supervisar y aprobar los informes de la Unidad de Logística, de acuerdo a requerimientos institucionales y planeación.		
8. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe ser estudiante de tercer año de Administración de Empresas o Ingeniería Industrial.

2- Manejo de idiomas
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.
3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.
2- Habilidad de supervisión y control
Supervisa personal de oficina y/o técnico calificado, en actividades heterogéneas.
3- Manejo de valores
Alta responsabilidad por exactitud. El trabajo exige operaciones precisas, ya que los errores pueden causar perjuicios muy significativos para la Organización. Existe muy poca o ninguna supervisión.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse leves problemas dentro de la Organización por indiscreciones o por el manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa trascendencia.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Mediana concentración mental, trabajo con un grado normal de iniciativa y criterio. Requiere de desarrollar propios procedimientos para lograr las metas del Cargo.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	15.5.2 AUXILIAR DE LOGÍSTICA	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Administración	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Jefe (a) de Logística</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Auxiliar (a) de Logística</div>
Reporta a	Jefe(a) de Logística	
Supervisa a		
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar y supervisar los procesos de logística asignados, según presupuesto y planes operativos.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar los procesos logísticos asignados de acuerdo a plan operativo anual.	1.1 Administrar y controlar los procesos del almacén institucional de acuerdo a requerimientos y al Plan operativo.	
	1.2 Coordinar los procesos de transporte institucional de acuerdo a requerimientos y al Plan operativo.	
	1.3 Supervisar los procesos de mantenimiento de infraestructura en las oficinas centrales de la institución, según plan de mantenimiento o requerimiento.	
	1.4 Controlar el activo fijo de la institución, según plan de mantenimiento o requerimiento.	
2. Controlar gestión de su área asignada, conforme a lineamientos administrativos y manual de procedimientos.	2.1 Controlar, registrar y reportar las actividades de su área de trabajo, según requerimientos y políticas institucionales.	
	2.2 Gestionar y supervisar los procesos de compra, resguardo, entrega y liquidación de vales de combustible, de acuerdo a NTCIE-DC, y manuales institucionales.	
	2.3 Dar seguimiento al mantenimiento de vehículos institucionales, según plan de mantenimiento y contratos realizados.	
3. Verificar el Control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda.	3.1 Normar y controlar los bienes adquiridos o donados que ingresen como activo fijo de la institución, de acuerdo a disposiciones de la Corte de Cuentas, Ministerio de Hacienda y manuales institucionales.	
	3.2 Supervisar la gestión para la actualización y contabilización del inventario de activo fijo, según Ley AFI, normas de contabilidad gubernamental y manuales institucionales.	
	3.3 Coordinar la administración del activo fijo institucional a nivel nacional, de acuerdo a Ley AFI, normas de contabilidad gubernamental y manuales institucionales.	

<p>4. Apoyar el funcionamiento administrativo y operativo de la Dirección, atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p>	<p>4.1 Proponer acciones de mejora orientadas a agilizar los procesos internos y servicios que presta la Unidad de Logística, según requerimientos institucionales.</p>	<p>4.1.1 Apoyar la formulación de diagnósticos orientados a identificar necesidades de mejora en los procesos o servicios, según requerimientos internos, demanda de servicios y Plan operativo.</p>
	<p>4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Unidad de Logística, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p>	<p>4.1.2 Promover y apoyar acciones de mejora en los servicios y procesos, según recomendaciones que resulten de los diagnósticos o requerimientos de Plan operativo.</p>
<p>5. Supervisar y aprobar los informes de la Unidad de Logística de acuerdo a planes operativos y requerimientos institucionales.</p>		
<p>6. Supervisar el desempeño del recurso humano de Unidad de Logística, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>		
<p>7. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: Bachiller.

2- Manejo de idiomas

No se requiere conocimiento de un segundo idioma.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Contribuir activamente con la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
El Cargo no maneja información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca atención mental, trabajo puramente repetitivo y rutinario que requiere cierto esfuerzo para recordar instrucciones simples y ejecutarlas en una secuencia pre establecida.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.
3- Habilidad física
El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

PERFIL DE PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	15.5.3 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

1. GENERALES DEL CARGO

Área Organizativa	Dirección de Administración	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p>Jefe (a) de Logística</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p>Auxiliar (a) Administrativo</p> </div>
Reporta a	Jefe(a) de Logística	
Supervisa a	Ninguno	

2. ANÁLISIS FUNCIONAL

PROPÓSITO CLAVE	Ejecutar procesos administrativos asignados, atendiendo el manual de procedimientos y plan operativo anual.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar procesos asignados de acuerdo a plan operativo anual.	1.1 Gestionar procesos administrativos institucionales de acuerdo a requerimientos y al plan operativo anual.	
	1.2 Administrar archivos de la Unidad de Logística de institucional de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas para la Defensoría del Consumidor.	
	1.3 Realizar controles de actividades realizadas, según manual de procedimientos.	
2. Apoyar el funcionamiento administrativo y operativo de la Unidad, atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.	2.1 Diseñar y proponer acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que presta la Unidad de Logística.	
	2.2 Resguardar activos fijos conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
3. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS
1- Manejo académico del área funcional
Manejo conceptual del área a nivel técnico: Bachiller.
2- Manejo de idiomas
No se requiere conocimiento de un segundo idioma.

3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Contribuir activamente con la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
El Cargo no maneja información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial constante, pero no concentrada.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	15.5.4 MOTORISTA	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección Administrativa	<div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Jefe (a) de Logística</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p>Motorista</p> </div>
Reporta a	Jefe(a) de Logística	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Conducir con precaución los vehículos asignados, de acuerdo a las medidas de seguridad vial y lineamientos recibidos.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Conducir y cuidar vehículos asignados, según Normativa Interna	1.1 Conducir el vehículo asignado a lugares que le sean encomendados, atendiendo las medidas de precaución para garantizar la seguridad de los pasajeros.	1.1.1 Tratar con cortesía a los pasajeros, según lineamientos recibidos. 1.1.2 Utilizar el manejo defensivo, de acuerdo a las medidas de seguridad vial.
	1.2 Efectuar aseo y limpieza del vehículo asignado, según lineamientos recibidos.	
2. Reportar bitácora de servicios de transporte y daños o desperfectos del vehículo, según manual de procedimientos.	2.1 Realizar y presentar bitácora de servicios de transporte proporcionado, kilometraje y consumo de combustible, según manual de procedimientos.	
	2.2 Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo, según manual de procedimientos.	
	2.3 Reportar fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo, según manual de procedimientos.	
3. Efectuar reparaciones menores de vehículos asignados, según Normativa Interna.	3.1 Efectuar cambio de llanta si fuere necesario	
	3.2 Efectuar reparaciones menores al vehículo, según lineamientos recibidos.	
4. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel básico: El puesto requiere estudios de noveno grado.

2- Manejo de idiomas

No se requiere conocimiento de un segundo idioma.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad para entender e interpretar correctamente órdenes recibidas para la ejecución de trabajo sencillo y repetitivo.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Contribuir activamente con la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas dentro de la Organización por indiscreciones o por el manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

El trabajo no requiere mayor planeación.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

3- Habilidad física

El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

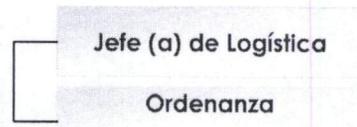
Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

PERFIL DE PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	15.5.5 ORDENANZA

1. GENERALES DEL CARGO

Área Organizativa	Dirección Administrativa	
Reporta a	Jefe(a) de Logística	
Supervisa a	N/A	

2. ANÁLISIS FUNCIONAL

PROPÓSITO CLAVE	Realizar limpieza y Proporcionar apoyo a actividades logísticas en los diferentes departamentos, según requerimientos y plan de trabajo.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Realizar actividades logísticas de servicio, según requerimientos y plan de trabajo.	1.1 Realizar la limpieza de las áreas que le sean encomendadas de acuerdo a requerimientos y plan de trabajo.	
	1.2 Trasladar correspondencia interna y externa, de acuerdo a requerimientos.	
	1.3 Atender a visitas y personal que asista a reuniones, según le sea encomendado.	
2. Realizar otras actividades que el cargo demande		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS
1- Manejo académico del área funcional
Manejo conceptual del área a nivel básico: El puesto requiere noveno grado.
2- Manejo de idiomas
No se requiere conocimiento de un segundo idioma.
3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere manejo empírico elemental del área: Entre seis y once meses de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad para entender e interpretar correctamente órdenes recibidas para la ejecución de trabajo sencillo y repetitivo.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Ser leal con la Organización

2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
El Cargo no maneja información confidencial.
6- Planeación y control
El trabajo no requiere mayor planeación.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca atención mental, trabajo puramente repetitivo y rutinario que requiere cierto esfuerzo para recordar instrucciones simples y ejecutarlas en una secuencia pre establecida.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.
3- Habilidad física
El trabajo requiere una reiterada actividad física. Ocasionalmente hay algún esfuerzo de tracción, empuje o levantamiento de pesos mayores a 100 libras.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	15.5.6 MENSAJERO	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Administración	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>Jefe (a) de Logística</p> <p>Mensajero</p> </div>
Reporta a	Jefe(a) de Apoyo Logístico	
Supervisa a		
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Entregar la correspondencia de la Institución, de acuerdo a las medidas de seguridad vial, lineamientos recibidos y normativa interna.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Entregar la correspondencia y otros documentos de la Institución, según Normativa Interna		
2. Elaborar informe en caso de accidente, robo o daño de motocicleta, según manual de procedimientos.		
3. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS
A- HABILIDADES TÉCNICAS
1- Manejo académico del área funcional
Manejo conceptual del área a nivel básico: El puesto requiere noveno grado.
2- Manejo de idiomas
No se requiere conocimiento de un segundo idioma.
3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad para entender e interpretar correctamente órdenes recibidas para la ejecución de trabajo sencillo y repetitivo.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Contribuir activamente con la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores

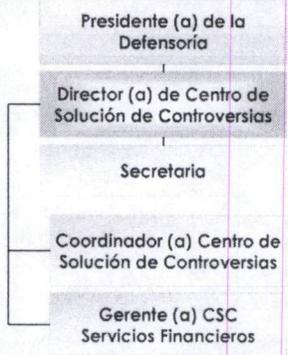
Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse leves problemas dentro de la Organización por indiscreciones o por el manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca atención mental, trabajo puramente repetitivo y rutinario que requiere cierto esfuerzo para recordar instrucciones simples y ejecutarlas en una secuencia pre establecida.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial constante, pero no concentrada.
3- Habilidad física
El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Exposición constante e intensa a elementos desagradables, como polvo, sol, lluvia, elementos de trabajo, etc. El nivel de protección ante accidentes graves de trabajo debe ser significativo.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	15.5.7 RECEPCIONISTA	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Administración	<div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Jefe (a) de Logística</p> <p>Recepcionista</p> </div>
Reporta a	Jefe(a) de Logística	
Supervisa a		
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Atender a los consumidores y consumidoras que visitan la Defensoría del Consumidor, así como atender las llamadas telefónicas recibidas en el conmutador, según lineamientos y políticas Institucionales.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Recibir y atender a los visitantes y consumidores, según lineamientos y políticas Institucionales.	1.1 Atender de manera cordial y eficiente a los consumidores y las consumidoras que visitan la Defensoría del Consumidor, según lineamientos y políticas Institucionales.	
	1.2 Proporcionar una guía para ubicar al consumidor o a las personas que visitan la Defensoría del Consumidor, según lineamientos y políticas Institucionales.	
2. Controlar la correspondencia de la Defensoría del Consumidor, según lineamientos y políticas Institucionales.	2.1 Recibir la correspondencia de la Institución, de acuerdo a lineamientos y políticas Institucionales.	
	2.2 Distribuir la correspondencia interna y externa de la Defensoría del Consumidor, según lineamientos y políticas Institucionales.	
3. Elaborar informes mensuales de las actividades realizadas, según requerimientos y lineamientos Institucionales.		
4. Realizar otras actividades que el cargo demande.		
3. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
A- HABILIDADES TÉCNICAS		
1- Manejo académico del área funcional		
Manejo conceptual del área a nivel técnico: Bachiller.		
2- Manejo de idiomas		
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.		
3- Manejo empírico del área funcional		
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.		

4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad para entender e interpretar correctamente órdenes recibidas para la ejecución de trabajo sencillo y repetitivo.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Contribuir activamente con la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse leves problemas dentro de la Organización por indiscreciones o por el manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
El trabajo no requiere mayor planeación.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca atención mental, trabajo puramente repetitivo y rutinario que requiere cierto esfuerzo para recordar instrucciones simples y ejecutarlas en una secuencia pre establecida.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

16. DIRECCIÓN CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

16.1 DIRECCIÓN

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.1.1 DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección Centro de Solución de Controversias	
Reporta a	Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor	
Supervisa a	Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias Anfitrión (a) Secretario (a) Gerente (a) de CSC Servicios Financieros	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Dirigir y controlar la resolución de conflictos entre proveedores(as) y consumidores(as), de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los consumidores.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Planificar y dirigir el servicio de atención a los consumidores en el CSC, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.1 Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias para la recepción de denuncias, según Manual de Procedimientos.	
	1.2 Controlar la asignación de medios y recursos para el avenimiento entre proveedores y consumidores, según parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.2.1 Disponer los recursos para los procesos de avenimiento según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. 1.2.2 Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los consumidores, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor.
	1.3 Dirigir y controlar el desarrollo de procesos de conciliación, mediación y arbitraje entre proveedores(as) y consumidores(as), de acuerdo a la Ley de	1.3.1 Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje de conformidad a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor.

	<p>Protección al consumidor.</p>	<p>1.3.2 Vigilar los procesos de certificación de expedientes con base a la Ley de protección al Consumidor.</p> <p>1.3.3 Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen, con base a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor</p> <p>1.3.4 Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador de acuerdo a los procedimientos y en conformidad a lo establecido por la ley de Protección al Consumidor</p>
<p>Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección.</p>	<p>2.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.</p> <p>2.2 Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.</p> <p>2.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>	
<p>Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</p>	<p>3.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.</p> <p>3.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>3.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>	
<p>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer Título en Administración de Empresas, Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Computación, Contabilidad, Ciencias Jurídicas y carreras afines.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

3- Manejo de valores

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

5- Manejo de información confidencial

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada y constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.1.2 SECRETARIO(A)	
3. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección del Centro de Solución de Controversias	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Director (a) de Centro de Solución de Controversias Secretaria </div>
Reporta a	Director (a) del Centro de Solución de Controversias.	
Supervisa a	N/A	
4. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Organizar, actualizar y elaborar documentación, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	1.1	Organizar los archivos, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.2	Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.3	Llevar controles internos de documentación, según manual de procedimientos.
	1.4	Llevar el control de los permisos del personal de la Dirección, según manual de procedimientos.
	1.5	Sacar fotocopias de documentos, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.6	Elaborar y tramitar la documentación necesaria a las misiones oficiales de la dirección, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.7	Elaborar requisiciones de transporte, según requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.8	Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos según requerimientos de la jefatura inmediata.
2. Gestionar la adquisición de recursos necesarios para el funcionamiento de la jefatura inmediata, según política Institucional.	2.1	Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata., de acuerdo a plan de trabajo.
	2.2	Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la jefatura inmediata.
3. Apoyar la coordinación de actividades, según la agenda de trabajo de la jefatura inmediata.	3.1	Velar que se cumplan los procedimientos internos.
	3.2	Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura

	inmediata.
4. Atender y responder llamadas oportunamente	
5. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere bachiller en comercio, administración o secretariado.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Contribuir activamente con la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

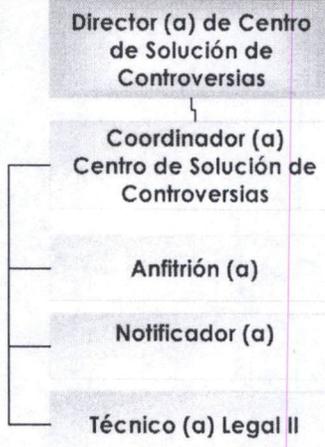
2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.1.3 COORDINADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección Centro de Solución de Controversias	
Reporta a	Director(a) Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	Anfitrión(a) Notificadores Secretario(a)	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Vigilar por 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 consumidores.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar la asignación de medios y recursos del CSC, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.1 Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias para la recepción de denuncias, según Manual de Procedimientos.	
	1.2 Controlar la asignación de medios y recursos para el avenimiento entre proveedores y consumidores, según parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.2.1 Disponer los recursos para los procesos de avenimiento según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. 1.2.2 Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los consumidores, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor.

	<p>1.3 Dirigir y controlar el desarrollo de procesos de conciliación, mediación y arbitraje entre proveedores(as) y consumidores/(as), de acuerdo a la Ley de Protección al consumidor.</p>	<p>1.3.1 Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje de conformidad a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>1.3.2 Vigilar los procesos de certificación de expedientes con base a la Ley de protección al Consumidor.</p> <p>1.3.3 Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen, con base a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor</p> <p>1.3.4 Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador de acuerdo a los procedimientos y en conformidad a lo establecido por la ley de Protección al Consumidor</p>
<p>2. Apoyar la cualificación de los recursos humanos del Centro de Solución de Controversias con base a legislación gubernamental e institucional</p>	<p>2.1 Controlar la gestión del desempeño del recurso humano del Centro de Solución de Controversias, según manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p> <p>2.2 Velar por el desarrollo del recurso humano del Centro de Solución de Controversias según programación anual y Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</p>	<p>2.2.1 Apoyar a la Dirección de Centro de Solución de Controversias en la identificación de necesidades de formación del recurso humano del Centro en base a perfiles de puestos y diagnósticos de competencias.</p> <p>2.2.2 Gestionar los procesos de formación del personal del Centro de Solución de Controversias en base a programación anual y diagnóstico de necesidades de formación.</p>
<p>3. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la</p>	<p>3.1 Promover acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y</p>	<p>3.1.1. Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los</p>

<p>Gerencia del Centro de Solución de Controversias, atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p>	<p>servicios que presta la Gerencia Regional.</p>	<p>procesos o servicios, en respuesta a requerimientos internos, demanda de servicios o Plan estratégico Institucional.</p>
		<p>3.1.2. Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos realizados o requerimientos de Plan Estratégico.</p>
		<p>3.1.3. Mantener una infraestructura adecuada para la atención de denuncias con base a Plan Operativo de Trabajo.</p>
		<p>3.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Gerencia Regional, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección y Normas Técnicas de Control Interno.</p>
<p>3.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>		
<p>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario en Administración de Empresas, Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, Ciencias Jurídicas.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades heterogéneas.

3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa trascendencia.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes

PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL CARGO

16.1.3.1 ANFITRIÓN(A)

1. GENERALES DEL CARGO

Área Organizativa	Dirección Centro de Solución de Controversias	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Coordinador (a) CSC I Anfitrión (a) </div>
Reporta a	Coordinador(a) de CSC	
Supervisa a	ninguno	

2. ANÁLISIS FUNCIONAL

PROPÓSITO CLAVE	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, según el manual de procedimientos vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Facilitar y orientar el proceso de interposición de denuncias, según normativa interna del CSC.	1.1 Asesorar a los consumidores(as) en materia de consumo, de acuerdo a normativa interna y manual de procedimientos del CSC.	
	1.2 Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias, conforme a la normativa interna del CSC.	
2. Llevar control estadístico del proceso de interposición de denuncias, según normativa interna del CSC.	2.1 Llevar control de las interposiciones de denuncias, según normativa interna del CSC	1.2.1 Gestionar formularios de recepción de denuncias, de acuerdo a requerimientos, procedimientos y normativa del CSC
		1.2.2 Llevar registro y control del nivel de afluencia al CSC, según procedimientos y normativas internas.
	2.2 Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso de interposición de denuncias, según requerimientos y manual de procedimientos del CSC.	
3. Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo del	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del CSC, según demanda de servicios.	

<p>Centro de Solución de Controversias atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p>	<p>3.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p>
<p>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>	
<p>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	
<p>A- HABILIDADES TÉCNICAS</p>	
<p>1- Manejo académico del área funcional</p>	
<p>Manejo conceptual del área a nivel técnico: Estudios universitarios en derecho, trabajo social, sociología, mercadeo u otras afines al campo de la mediación y conciliación institucional.</p>	
<p>2- Manejo de idiomas</p>	
<p>Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.</p>	
<p>3- Manejo empírico del área funcional</p>	
<p>Se requiere manejo empírico elemental del área: Entre seis y once meses de experiencia.</p>	
<p>4- Iniciativa, criterio y creatividad</p>	
<p>Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.</p>	
<p>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</p>	
<p>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</p>	
<p>Contribuir activamente con la Organización</p>	
<p>2- Habilidad de supervisión y control</p>	
<p>Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.</p>	
<p>3- Manejo de valores</p>	
<p>Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.</p>	
<p>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</p>	
<p>El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.</p>	
<p>5- Manejo de información confidencial</p>	
<p>El Cargo no maneja información confidencial.</p>	
<p>6- Planeación y control</p>	
<p>Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.</p>	
<p>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</p>	
<p>Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.</p>	
<p>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</p>	
<p>1- Habilidad mental</p>	
<p>Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.</p>	

2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial constante, pero no concentrada.
3- Habilidad física
Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.1.3.2 NOTIFICADOR(A)	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección del Centro de Solución de Controversias	<div style="text-align: center;"> Coordinador (a) del CSC Notificador (a) </div>
Reporta a	Coordinador (a) del Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Realizar la entrega de notificaciones y otros documentos relacionados con los procesos de denuncias, según requerimientos y plan de trabajo.	1.1 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	
	1.2 Verificar el contenido de las notificaciones, de acuerdo a las formalidades legales establecidas en la Ley.	
2. Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento establecidos por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.		
3. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS
A- HABILIDADES TÉCNICAS
1- Manejo académico del área funcional
Manejo conceptual del área a nivel técnico: Poseer título de Bachiller.
2- Manejo de idiomas
No se requiere conocimiento de un segundo idioma.
3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca atención mental, trabajo puramente repetitivo y rutinario que requiere cierto esfuerzo para recordar instrucciones simples y ejecutarlas en una secuencia pre establecida.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.
3- Habilidad física
El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Exposición constante e intensa a elementos desagradables, como polvo, sol, lluvia, elementos de trabajo, etc. El nivel de protección ante accidentes graves de trabajo debe ser significativo.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.1.3.3 TÉCNICO(A) LEGAL II	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección del Centro de Solución de Controversias	<div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;">Coordinador (a) Centro de Solución de Controversias</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p style="margin: 0;">Técnico (a) Legal II</p> </div>
Reporta a	Coordinador (a) del Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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 las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores/as orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable.
	1.4	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los/as consumidores/as, con base en los manuales de procedimientos.
	1.5	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.

2. Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	2.1 Completar la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2 Llevar control de las atenciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
	2.3 Reportar al Coordinador/a los resultados del trabajo realizado de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación Interna
4. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos.	
5. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas, según normativa interna y programación.	
6. Administrar y supervisar los activos fijos asignados, según normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
7. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

16.2 GERENCIA DE CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SERVICIOS FINANCIEROS

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.2.1 GERENTE(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN CONTROVERSIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección Centro de Solución de Controversias	
Reporta a	Director(a) Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	Secretario(a) Técnico (a) Legal I	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Dirigir y controlar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores de servicios financieros, de acuerdo a las leyes vigentes de tutela de los derechos de los consumidores.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Dirigir y controlar los procesos de denuncia y solución alterna de conflictos en el Centros de Solución de Controversias de Servicios Financieros, según lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor y el marco normativo de la Superintendencia del Sistema Financiero y Superintendencia de Valores.	1.1 Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros para la recepción de denuncias, según Manual de Procedimientos.	
	1.2 Dirigir y controlar el desarrollo de procesos de avenimiento entre proveedores y consumidores según parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.2.1 Disponer los recursos para los procesos de avenimiento según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. 1.2.2 Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los consumidores, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor.
	1.3 Controlar la asignación de medios y recursos para la conciliación, mediación y arbitraje entre proveedores y consumidores de servicios financieros, según la LPC.	1.3.1 Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje, de conformidad a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor.

		1.3.2 Vigilar los procesos de certificación de expedientes con base a la Ley de protección al Consumidor.
		1.3.3 Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen, con base a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor
		1.3.4 Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador de acuerdo a los procedimientos y en conformidad a lo establecido por la ley de Protección al Consumidor.
<p>2. Dirigir y controlar los mecanismos de evaluación relacionadas con casos colectivos y difusos atendiendo a la Ley de Protección al Consumidor</p>	<p>2.1 Planificar y supervisar los procesos de auditoría sobre el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor por parte de los Proveedores Financieros, según plan operativo anual.</p>	2.1.1 Establecer los mecanismos para la selección de las muestras a evaluar de acuerdo a procedimiento interno.
		2.1.2 Verificar la correcta aplicación de las metodologías de cálculo y evaluación de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor.
		2.1.3 Verificar los resultados provenientes de las evaluaciones efectuadas, según procedimiento interno.
	<p>2.2 Dar seguimiento a los procesos de prevención y corrección de inconsistencias por parte de los proveedores financieros, así como seguimiento a la realización de las devoluciones monetarias implicadas, resultado de las auditorias realizadas.</p>	2.2.1 Establecer mecanismos de retroalimentación de hallazgos hacia los proveedores financieros, según procedimiento interno.
		2.2.2 Realizar rutinas de verificación de correcciones en coordinación con otras entidades gubernamentales, según plan operativo.
		2.2.3 Controlar las metodologías de devolución de acuerdo a requerimientos

		institucionales.
3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección.	3.1	Identificar necesidades de formación del recurso humano con base en perfiles de puestos y diagnóstico de competencias.
	3.2	Gestionar los procesos de formación, con base en diagnóstico de necesidades de formación.
	3.3	Supervisar el desempeño del recurso humano de la Dirección, con base en Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.
4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	4.1	Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	4.2	Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	4.3	Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
5. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

3- Manejo de valores

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

5- Manejo de información confidencial
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial concentrada y constante.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.2.2 SECRETARIO(A)	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección del Centro de Solución de Controversias	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="margin: 0;">Gerente (a) CSC Servicios Financieros</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p style="margin: 0;">Secretaria (a)</p> </div>
Reporta a	Gerente (a) del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la Unidad a la que pertenece.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Organizar, actualizar y elaborar documentación, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	1.1	Organizar los archivos, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.2	Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.3	Llevar controles internos de documentación, según manual de procedimientos.
	1.4	Llevar el control de los permisos del personal de la Dirección, según manual de procedimientos.
	1.5	Sacar fotocopias de documentos, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.6	Elaborar y tramitar la documentación necesaria a las misiones oficiales de la dirección, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata..
	1.7	Elaborar requisiciones de transporte, según requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.8	Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos según requerimientos de la jefatura inmediata.
2. Gestionar la adquisición de recursos necesarios para el funcionamiento de la jefatura inmediata, según política Institucional.	2.1	Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata., de acuerdo a plan de trabajo.
	2.2	Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la jefatura inmediata.
3. Apoyar la coordinación de actividades, según la agenda de trabajo de la jefatura inmediata.	3.1	Velar que se cumplan los procedimientos internos.
	3.2	Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.

4. Atender y responder llamadas oportunamente

5. Realizar otras actividades que el cargo demande.

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere bachiller en comercio, administración o secretariado .

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Contribuir activamente con la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

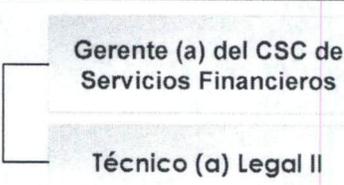
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
--

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
--

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

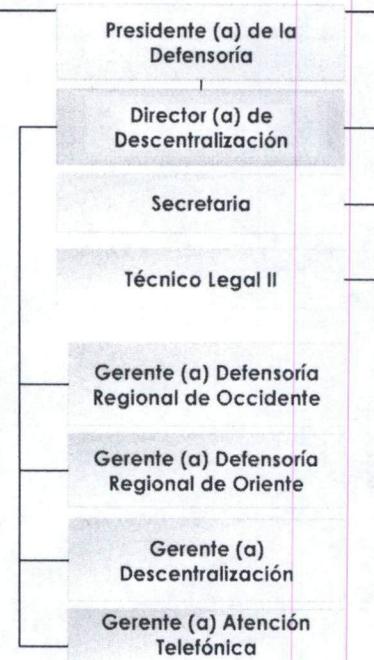
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	16.2.3 TÉCNICO(A) LEGAL II	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección del Centro de Solución de Controversias	
Reporta a	Gerente (a) del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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 las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores/as orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable.
	1.4	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los/as consumidores/as, con base en los manuales de procedimientos.
	1.5	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.
2. Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo	2.1	Completar la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de

establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	Protección al Consumidor y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2 Llevar control de las atenciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
	2.3 Reportar al Coordinador/a los resultados del trabajo realizado de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación Interna
3. Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos.	
4. Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas, según normativa interna y programación.	
5. Administrar y supervisar los activos fijos asignados, según normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
6. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

17. DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

17.1 DIRECCIÓN

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.1.1 DIRECTOR(A) DE DESCENTRALIZACIÓN	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Descentralización	
Reporta a	Presidente (a) de la Defensoría	
Supervisa a	Secretaria Técnico (a) Legal II Gerente(a) de Defensoría regional de Occidente. Gerente(a) de Defensoría regional de Oriente Gerente(a) de Atención Descentralizadas Gerente(a) de Atención Telefónica	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Promover y gestionar el acercamiento de los servicios de la Defensoría del Consumidor a la población salvadoreña a nivel nacional, según Plan Estratégico.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Impulsar estrategias de acercamiento de los Servicios que la Defensoría del Consumidor brinda a la población salvadoreña.	1.1 Coordinar la formulación de estrategias orientadas a facilitar el acceso a los servicios de la Defensoría, según la Ley de Protección al Consumidor, Plan Estratégico Institucional o requerimientos hechos por la máxima autoridad de la Defensoría del Consumidor.	
	1.2 Gestionar la suscripción de convenios para la apertura de Ventanillas de Atención Descentralizada, según Plan Estratégico Institucional.	

<p>2. Dirigir y Supervisar el desempeño de las Gerencias a su cargo, según políticas de la Institución.</p>	<p>2.1 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.</p>
	<p>2.2 Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo.</p>
	<p>2.3 Supervisar el cumplimiento de la normativa legal que regula la solución de controversias entre proveedores y consumidores, así como también los lineamientos que regulan las actividades de inspección y vigilancia, educación y consumo, en el marco del Plan Operativo Anual.</p>
	<p>2.4 Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor, según normativas internas establecidas para tales efectos.</p>
<p>3. Promover acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y servicios que prestan las áreas que conforman la Dirección de Descentralización, según Plan estratégico Institucional.</p>	<p>3.1 Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios, de acuerdo a requerimientos internos, demanda de servicios o Plan estratégico Institucional.</p>
	<p>3.2 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.</p>
<p>4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Dirección.</p>	<p>4.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.</p>
	<p>4.2 Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.</p>
	<p>4.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Gerencia, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>
<p>5. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de las unidades a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</p>	<p>5.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.</p>
	<p>5.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p>
	<p>5.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>
<p>6. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional especializado. Debe poseer título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un manejo empírico completo del área a nivel de experto: Más de cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal a nivel de jefes de departamento en actividades heterogéneas.

3- Manejo de valores

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.

5- Manejo de información confidencial

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse y controlarse objetivos y políticas a largo plazo. para situaciones que son extremadamente difíciles de pronosticar e involucran factores intangibles y complejos que no poseen un patrón definido.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.

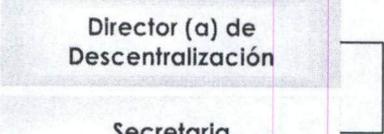
2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada, pero no constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.1.2 SECRETARIO(A)	
5. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Descentralización	
Reporta a	Director (a) del Descentralización.	
Supervisa a	N/A	
6. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Realizar labores de asistencia secretarial, según las necesidades de la jefatura inmediata.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Organizar, actualizar y elaborar documentación, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	1.1	Organizar los archivos, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.2	Administrar, clasificar y despachar la correspondencia recibida, según lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.3	Llevar controles internos de documentación, según manual de procedimientos.
	1.4	Llevar el control de los permisos del personal de la Dirección, según manual de procedimientos.
	1.5	Sacar fotocopias de documentos, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.6	Elaborar y tramitar la documentación necesaria a las misiones oficiales de la dirección, de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.
	1.7	Elaborar requisiciones de transporte, según requerimientos de la jefatura inmediata.
	1.8	Elaborar cartas, informes, memorándum y documentos internos y externos según requerimientos de la jefatura inmediata.
2. Gestionar la adquisición de recursos necesarios para el funcionamiento de la jefatura inmediata, según política Institucional.	2.1	Verificar existencias de bienes necesarios para la realización de las labores de la jefatura inmediata., de acuerdo a plan de trabajo.
	2.2	Elaborar y llevar control de requisiciones de papelería, suministros y útiles, de acuerdo a las necesidades de la jefatura inmediata.
3. Apoyar la coordinación de actividades, según la agenda de trabajo de la jefatura inmediata.	3.1	Velar que se cumplan los procedimientos internos.
	3.2	Asistir a reuniones, de acuerdo a requerimientos de la jefatura inmediata.

4. Atender y responder llamadas oportunamente

5. Realizar otras actividades que el cargo demande.

6.

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere bachiller en comercio, administración o secretariado.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Contribuir activamente con la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

3- Habilidad física

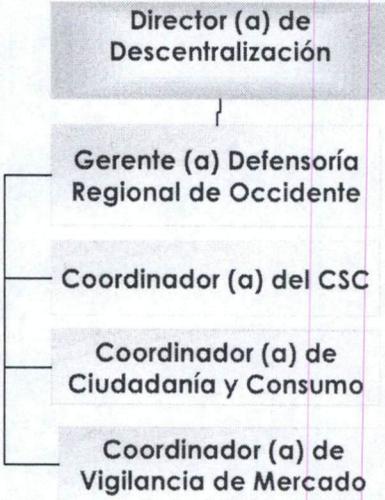
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para atender al trabajo del día a día después de continuar su trabajo y de realizar tareas durante la jornada laboral normal.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.1.3 TÉCNICO(A) LEGAL II	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Descentralización	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Director (a) de Descentralización</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Técnico Legal II</div>
Reporta a	Director (a) del Descentralización.	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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 las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores/as orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable.
	1.4	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los/as consumidores/as, con base en los manuales de procedimientos.
	1.5	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.
2. Documentar los	2.1	Completar la documentación orientada a la resolución de los casos,

casos atendidos, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2 Llevar control de las atenciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
	2.3 Reportar al Coordinador/a los resultados del trabajo realizado de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación Interna
Apoyar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades del área, según planes operativos.	
Preparar y presentar informes del avance y resultado de las actividades desarrolladas, según normativa interna y programación.	
Administrar y supervisar los activos fijos asignados, según normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
Realizar otras actividades que el cargo demande.	

17.2 GERENCIA DE DEFENSORÍA REGIONAL

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.1 GERENTE(A) DEFENSORÍA REGIONAL	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	
Reporta a	Director de Descentralización	
Supervisa a	Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias. Coordinador(a) del Ciudadanía y Consumo. Coordinador(a) de Vigilancia de Mercado. Notificador (a)	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Supervisar los procesos de solución de controversias, así como también vigilar las actividades relativas a la Vigilancia e inspección, información y educación en consumo, se realicen conforme a la Ley de Protección al Consumidor, los lineamientos que la Dirección de Vigilancia de Mercado y la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Dirigir y supervisar las actividades de las áreas que conforman la Gerencia Regional, según políticas y lineamientos institucionales	1.1	Coordinar las actividades de vigilancia e inspección de establecimientos comerciales, así como también las campañas informativas y educativas con base a lineamientos generados por la Dirección de Vigilancia de Mercado.
	1.2	Instruir a los coordinadores de las áreas de inspección y vigilancia, educación y consumo en el cumplimiento de lineamientos generados por las direcciones centrales.
	1.3	Dirigir la planificación de las actividades a desarrollar por las áreas a su cargo con base a lineamientos o requerimientos externos y Plan Operativo del área.
	1.4	Dirigir y controlar los procesos para la atención de denuncias y solución de controversias, con base a lo establecido en la Ley de

	<p>Protección al Consumidor y lineamientos generados por la Oficina Central del Centro de Solución de Controversias.</p> <p>1.5 Dar seguimiento a los resultados obtenidos en la atención de denuncias y solución de controversias, con base a los parámetros de tiempo, estipulados en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Interna.</p>
<p>2. Dirigir y Supervisar el desempeño de las áreas a su cargo, según políticas y lineamientos Institucionales.</p>	<p>2.1. 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.</p> <p>2.2. Controlar el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo.</p> <p>2.3 Rendir informes de gestión ante otras entidades o unidades de la Defensoría del Consumidor, según normativas internas establecidas para tales efectos.</p>
<p>3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.</p>	<p>3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.</p> <p>3.2 Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.</p> <p>3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Gerencia, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>
<p>4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.</p>	<p>4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.</p> <p>4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Dirección, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>
<p>5. Atender otras actividades o requerimientos que el cargo demande.</p>	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Licenciatura en Administración de empresas, Ciencias Jurídicas, Ingenierías, o carreras afines,

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades heterogéneas.

3- Manejo de valores

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de una frecuente relación interna o externa a nivel ejecutivo. Se requiere de un elevado grado de juicio y tacto para ejecutar negociaciones de gran trascendencia para la Organización.

5- Manejo de información confidencial

Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse objetivos para funciones específicas sin patrones establecidos a mediano plazo con terceros. Para lograr óptimos resultados se requiere la evaluación, reprogramación y control.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada y constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

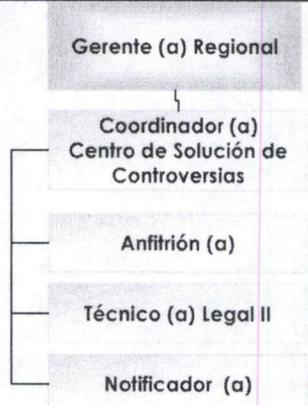
Capacidad para tranquilizar a los demás.

PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL CARGO

17.2.2 COORDINADOR(A) DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

3. GENERALES DEL CARGO

Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	
Reporta a	Gerente (a) Regional	
Supervisa a	Anfitrión(a) Técnico (a) Legal II	

4. ANÁLISIS FUNCIONAL

PROPÓSITO CLAVE	Vigilar por 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 consumidores.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar la asignación de medios y recursos del CSC, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.1 Organizar los recursos físicos y humanos del Centro de Solución de Controversias para la recepción de denuncias, según Manual de Procedimientos.	
	1.2 Controlar la asignación de medios y recursos para el avenimiento entre proveedores y consumidores, según parámetros establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.	1.2.1 Disponer los recursos para los procesos de avenimiento según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. 1.2.2 Proporcionar los medios para la ratificación de denuncias por parte de los consumidores, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor.

	<p>1.3 Dirigir y controlar el desarrollo de procesos de conciliación, mediación y arbitraje entre proveedores(as) y consumidores/(as), de acuerdo a la Ley de Protección al consumidor.</p>	<p>1.3.1 Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje de conformidad a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>1.3.2 Vigilar los procesos de certificación de expedientes con base a la Ley de protección al Consumidor.</p> <p>1.3.3 Controlar que los procesos de notificación relacionados con la gestión de los casos se realicen, con base a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor</p> <p>1.3.4 Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador de acuerdo a los procedimientos y en conformidad a lo establecido por la ley de Protección al Consumidor</p>
<p>2. Apoyar la cualificación de los recursos humanos del Centro de Solución de Controversias con base a legislación gubernamental e institucional</p>	<p>2.1 Controlar la gestión del desempeño del recurso humano del Centro de Solución de Controversias, según manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p> <p>2.2 Velar por el desarrollo del recurso humano del Centro de Solución de Controversias según programación anual y Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</p>	<p>2.2.1 Apoyar a la Dirección de Centro de Solución de Controversias en la identificación de necesidades de formación del recurso humano del Centro en base a perfiles de puestos y diagnósticos de competencias.</p> <p>2.2.2 Gestionar los procesos de formación del personal del Centro de Solución de Controversias en base a programación anual y diagnóstico de necesidades de formación.</p>
<p>3. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la</p>	<p>3.1 Promover acciones de mejora que contribuyan a agilizar la capacidad de respuesta de los procesos internos y</p>	<p>3.1.1. Coordinar la formulación de diagnósticos que identifiquen mejoras a realizar en los procesos o servicios en</p>

<p>Gerencia del Centro de Solución de Controversias, atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p>	<p>servicios que presta la Gerencia Regional.</p>	<p>respuesta a requerimientos internos, demanda de servicios o Plan estratégico Institucional.</p>
		<p>3.1.2. Promover acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios o agilizar procesos, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos realizados o requerimientos de Plan Estratégico.</p>
		<p>3.1.3. Mantener una infraestructura adecuada para la atención de denuncias con base a Plan Operativo de Trabajo.</p>
		<p>3.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Gerencia Regional, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección y Normas Técnicas de Control Interno.</p>
<p>3.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>		
<p>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario en Administración de Empresas, Ciencias Económicas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, Ciencias Jurídicas.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades heterogéneas.

3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser

detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo diversificado que necesita una selección cuidadosa de procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas para analizar situaciones o problemas complejos. Se deben tomar decisiones de relativa trascendencia.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada, pero no constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.2.1 ANFITRIÓN(A)	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px;"> <p style="margin: 0;">Coordinador (a) Centro de Solución de Controversias</p> <p style="margin: 0;">Anfitrión (a)</p> </div> </div>
Reporta a	Coordinador (a) Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	ninguno	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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, según el manual de procedimientos vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Facilitar y orientar el proceso de interposición de denuncias, según normativa interna del CSC.	1.1 Asesorar a los consumidores(as) en materia de consumo, de acuerdo a normativa interna y manual de procedimientos del CSC.	
	1.2 Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias, conforme a la normativa interna del CSC.	
2. Llevar control estadístico del proceso de interposición de denuncias, según normativa interna del CSC.	2.1 Llevar control de las interposiciones de denuncias, según normativa interna del CSC	2.2.1 Gestionar formularios de recepción de denuncias, de acuerdo a requerimientos, procedimientos y normativa del CSC
		2.2.2 Llevar registro y control del nivel de afluencia al CSC, según procedimientos y normativas internas.
	2.2 Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso de interposición de denuncias, según requerimientos y manual de procedimientos del CSC.	
3. Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo del	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del CSC, según demanda de servicios.	

<p>Centro de Solución de Controversias atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p>	<p>3.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p>
<p>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>	
<p>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	
<p>A- HABILIDADES TÉCNICAS</p>	
<p>1- Manejo académico del área funcional</p>	
<p>Manejo conceptual del área a nivel técnico: Estudios universitarios en derecho, trabajo social, sociología, mercadeo u otras afines.</p>	
<p>2- Manejo de idiomas</p>	
<p>Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.</p>	
<p>3- Manejo empírico del área funcional</p>	
<p>Se requiere manejo empírico elemental del área: Entre seis y once meses de experiencia.</p>	
<p>4- Iniciativa, criterio y creatividad</p>	
<p>Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.</p>	
<p>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</p>	
<p>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</p>	
<p>Contribuir activamente con la Organización</p>	
<p>2- Habilidad de supervisión y control</p>	
<p>Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.</p>	
<p>3- Manejo de valores</p>	
<p>Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.</p>	
<p>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</p>	
<p>El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.</p>	
<p>5- Manejo de información confidencial</p>	
<p>El Cargo no maneja información confidencial.</p>	
<p>6- Planeación y control</p>	
<p>Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.</p>	
<p>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</p>	
<p>Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.</p>	
<p>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</p>	
<p>1- Habilidad mental</p>	

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

3- Habilidad física

Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.2.2 TÉCNICO(A) LEGAL II	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Coordinador (a) Centro de Solución de Controversias </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Técnico (a) Legal II </div>
Reporta a	Coordinador (a) Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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 las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable.
	1.4	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as), con base en los manuales de procedimientos pertinentes.
	1.5	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.
2. Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con	2.1	Completar los expedientes con la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2	Llevar registros y controles necesarios en la realización de asignaciones de acuerdo a lo establecido en los procedimientos

base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	correspondientes.
	2.3 Reportar periódicamente los resultados del trabajo realizado de acuerdo a los lineamientos internos del área.
3. Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
	3.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
4. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer estudios de al menos cuarto año de carreras afines a las funciones de la Defensoría, como Derecho, Psicología u otras profesiones afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada y constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

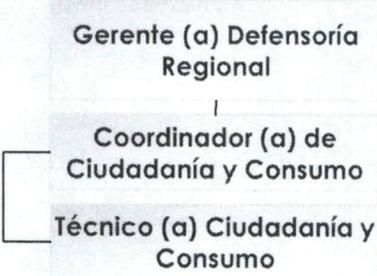
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.2.3 NOTIFICADOR(A)	
3. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Coordinador (a) Centro de Solución de Controversias Notificador (a) </div>
Reporta a	Coordinador (a) del Centro de Solución de Controversias	
Supervisa a	N/A	
4. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Entregar las notificaciones y documentos relacionados a la atención de casos, de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Realizar la entrega de notificaciones y otros documentos relacionados con los procesos de denuncias, según requerimientos y plan de trabajo.	1.1 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	
	1.2 Verificar el contenido de las notificaciones, de acuerdo a las formalidades legales establecidas en la Ley.	
2. Elaborar informes periódicos y extraordinarios de su trabajo a requerimiento establecidos por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.		
3. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS
A- HABILIDADES TÉCNICAS
1- Manejo académico del área funcional
Manejo conceptual del área a nivel técnico: Poseer título de Bachiller.
2- Manejo de idiomas
No se requiere conocimiento de un segundo idioma.
3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Sacrificarse personalmente por la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse leves problemas a nivel interno y/o externo o a ambos por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca atención mental, trabajo puramente repetitivo y rutinario que requiere cierto esfuerzo para recordar instrucciones simples y ejecutarlas en una secuencia pre establecida.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.
3- Habilidad física
El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Exposición constante e intensa a elementos desagradables, como polvo, sol, lluvia, elementos de trabajo, etc. El nivel de protección ante accidentes graves de trabajo debe ser significativo.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.3 COORDINADOR (A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	
7. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	 <p>Gerente (a) Defensoría Regional</p> <p>Gerente (a) Regional</p> <p>Técnico (a) Ciudadanía y Consumo</p>
Reporta a	Gerente (a) Regional	
Supervisa a	Técnico(a) de Ciudadanía y Consumo	
8. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Coordinar, supervisar y ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, de la región occidental según Plan operativo.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Supervisar a Técnicos (as) de la Ciudadanía y Consumo según políticas de la Institución.	1.1.	Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Operativo.
	1.2.	Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo.
2. Apoyar la ejecución de planes operativos de la Dirección de Descentralización, según plan operativo anual.	2.1	Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual.
	2.2	Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas según plan operativo anual
3. Coordinar la programación de la Defensoría Móvil en los municipios, según plan de trabajo.	3.1	Realizar visitas de coordinación con las municipalidades, según programación de eventos.
	3.2	Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil, según plan de trabajo.
	3.3	Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil, según plan de trabajo.
4. Realizar otras actividades que el cargo demande.		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe ser egresado de ciencias sociales o humanidades.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

5- Manejo de información confidencial

El Cargo no maneja información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.

3- Habilidad física

El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.3.1 TÉCNICO(A) DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	
9. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Coordinador (a) de Ciudadanía y Consumo Técnico (a) Ciudadanía y Consumo </div>
Reporta a	Coordinador (a) Ciudadanía y consumo	
Supervisa a	Ninguno	
10. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Ejecutar los procesos de educación en materia de consumo, según el Plan Estratégico de la Defensoría del Consumidor.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Ejecutar proceso de educación en consumo de la población consumidora, según plan estratégico.	1.1	Coordinar y ejecutar estrategias de educación en consumo, según normativa del Ministerio de Educación.
	1.2	Elaborar guías didácticas y materiales de apoyo en temas de consumo, derechos y deberes de las personas consumidoras, atendiendo a requerimientos institucionales.
	1.3	Elaborar y ejecutar estrategias de elaboración y difusión de materiales educativos, según plan operativo anual.
2. Coordinar el personal a su cargo, según políticas de la Institución.	2.1.	Velar por el cumplimiento de objetivos, indicadores, metas y actividades, relativas a las áreas a su cargo, en el marco del Plan Operativo.
	2.2.	Coordinar el cumplimiento de lineamientos que regulan las actividades de ciudadanía y consumo, en el marco del Plan Estratégico Institucional y Operativo.
3. Apoyar la ejecución de planes operativos junto a la Dirección de Descentralización, según plan operativo anual.	3.1	Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual.
	3.2	Ejecutar y reportar actividades conjuntas con las Gerencias Regionales según plan operativo anual.
4.	Coordinar acciones conjuntas con miembros del SNPC, universidades, CDC, MINED, asociaciones de consumidores y otras entidades de educación formal y de adultos, según	

planes operativos anuales.	
5. Apoyar la programación de la Defensoría Móvil en los municipios, según programación de eventos y plan de trabajo.	5.1 Concertar apoyo y participación de actores locales y la comunidad en donde se llevará a cabo la Defensoría Móvil, según plan de trabajo.
	5.2 Coordinar ejecución con las direcciones y gerencias involucradas en los eventos de la Defensoría Móvil, según plan de trabajo.
6. Resguardar y controlar los activos fijos asignados a la Gerencia Regional, conforme a normativas de la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.	
7. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe ser egresado de ciencias sociales o humanidades.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere un criterio analítico, amplio y experimentado en la solución de problemas de cierta complejidad. Además, el trabajo requiere planear y ejecutar labores basadas en procedimientos establecidos.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.

5- Manejo de información confidencial

El Cargo no maneja información confidencial.

6- Planeación y control

Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial normal no concentrada. Trabajo predominantemente automático.

3- Habilidad física

El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

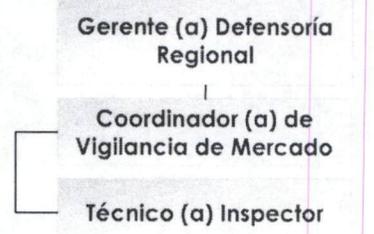
Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	17.2.4 COORDINADOR (A) DE VIGILANCIA DE MERCADO

3. GENERALES DEL CARGO

Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	
Reporta a	Gerente (a) Regional	
Supervisa a	Técnico (a) Inspector	

4. ANÁLISIS FUNCIONAL00

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

FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Ejecutar las inspecciones y constataciones de hechos, según requerimientos de la Dirección y conforme a la normativa legal pertinente.	1.1	Elaborar sondeos y trabajos de campo, según requerimientos y de acuerdo a plan de trabajo.
	1.2	Ejecutar inspecciones y constataciones de hecho, según requerimientos y de acuerdo a plan de trabajo.
	1.3	Elaborar actas e informes de inspección y constataciones de hechos, según plan de trabajo y plan operativo de la Dirección
	1.4	Brindar apoyo en el desarrollo de las Defensorías Móviles, según requerimientos de la Dirección y plan de trabajo.
	1.5	Realizar seguimiento de la programación mensual y del plan anual de trabajo, según plan operativo y de trabajo de la Dirección.
2. Apoyar la ejecución de planes operativos de la Dirección de Descentralización, según plan operativo anual.	2.1	Coordinar programación de actividades regionales según plan operativo anual.
	2.2	Ejecutar y reportar actividades conjuntas con otras unidades organizativas según plan operativo anual
3. Realizar otras actividades que el cargo demande		

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional
Manejo conceptual del área a nivel técnico: se requiere que haya aprobado hasta tercer año de universidad o haber concluido estudios técnicos en cualquier rama de las Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas, Matemática, Ingeniería Industrial o áreas afines.
2- Manejo de idiomas
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.
3- Manejo empírico del área funcional
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.
4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Sacrificarse personalmente por la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial constante, pero no concentrada.
3- Habilidad física
El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.

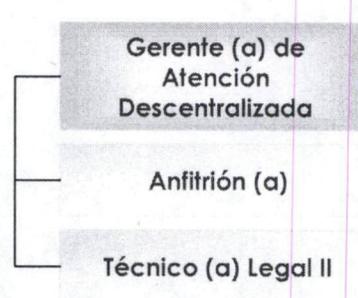
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.2.4.1 TECNICO (A) INSPECTOR	
5. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia Regional Oriente/Occidente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> Coordinador (a) de Vigilancia de Mercado Técnico (a) Inspector </div>
Reporta a	Coordinador (a) de Vigilancia de Mercado	
Supervisa a	N/A	
6. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Realizar y ejecutar las inspecciones, sondeos y constataciones de hechos, según plan de trabajo, plan operativo y normativa legal pertinente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Ejecutar las inspecciones y constataciones de hechos, según requerimientos de la Gerencia y conforme a la normativa legal pertinente.	1.1	Elaborar sondeos y trabajos de campo, según requerimientos y de acuerdo a plan de trabajo.
	1.2	Ejecutar inspecciones y constataciones de hecho, según requerimientos y de acuerdo a plan de trabajo.
	1.3	Elaborar actas e informes de inspección y constataciones de hechos, según plan de trabajo y plan operativo de la Gerencia Regional.
	1.4	Brindar apoyo en el desarrollo de las Defensorías Móviles, según requerimientos de la Gerencia y plan de trabajo.
	1.5	Realizar seguimiento de la programación mensual y del plan anual de trabajo, según plan operativo y de trabajo de la Dirección.
2. Realizar otras actividades que el cargo demande		
3. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
A- HABILIDADES TÉCNICAS		
1- Manejo académico del área funcional		
Manejo conceptual del área a nivel técnico: Poseer título de Bachiller.		
2- Manejo de idiomas		
Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura.		
3- Manejo empírico del área funcional		
Se requiere manejo empírico básico del área: Entre 12 y 23 meses de experiencia.		

4- Iniciativa, criterio y creatividad
Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.
B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Sacrificarse personalmente por la Organización
2- Habilidad de supervisión y control
Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.
3- Manejo de valores
Moderada responsabilidad por exactitud, ya que el trabajo generalmente es revisado o los errores pueden descubrirse en las etapas posteriores del proceso, antes que el proceso final sea concluido.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de contactos con personas de su mismo nivel jerárquico dentro y fuera de la Organización, por lo que se necesita amabilidad y cortesía para la ejecución de trámites sencillos y rutinarios.
5- Manejo de información confidencial
Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial constante, pero no concentrada.
3- Habilidad física
El trabajo requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras de peso. Regular incomodidad.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Condiciones de trabajo un tanto desagradables debido a la existencia de ruidos, calor, polvo, elementos de trabajo, etc. Se está expuesto a accidentes esporádicos de cierta importancia.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Mantener una aproximación lógica y controlada a los problemas difíciles de resolver y a las situaciones interpersonales violentas y/o desagradables.

17.3 GERENCIA DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.3.1 GERENTE(A) DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección de Descentralización	
Reporta a	Director(a) de Descentralización	
Supervisa a	Anfitrión (a) Técnico Legal II	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar los procesos de denuncias interpuestas en Ventanillas de Atención Descentralizadas, así como también ejecutar estrategias que faciliten el acceso de los servicios, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor y Plan Estratégico Institucional,	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Establecer y dar seguimiento a procesos de recepción y tramitación de denuncias en las Ventanillas de Atención Departamentales, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y Convenios de Cooperación Institucional.	1.1 Normar proceso de recepción de denuncias en las Ventanillas de Atención Descentralizadas, en concordancia con lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor y convenios de cooperación.	
	1.2. Garantizar el funcionamiento óptimo de las Ventanillas de Atención descentralizada, en concordancia con lo establecido en los convenios de cooperación y normativas internas que regulan la administración de las áreas.	
2. Administrar el proceso de gestión y trámite de casos recibidos en las Ventanillas de Atención Descentralizadas, conforme a lo establecido en la Ley de Protección al	2.1. Elaborar y gestionar la aprobación de criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias, en concordancia con Ley de Protección al Consumidor.	
	2.2. Divulgar al personal bajo su cargo, los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias, en atención a Ley de Protección al Consumidor, planes de capacitación y plan de trabajo institucional.	

Consumidor.	2.3. Monitorear la aplicación de los criterios para la clasificación, resolución o derivación de denuncias, así como brindar asistencia técnica al personal bajo su dirección, en atención a normativas establecidas para la gestión y trámite de casos.
3. Planificar y Supervisar el desempeño de las áreas a su cargo, en atención a normativa y planes de trabajo que rigen el quehacer del área.	<p>3.1. Planificar las actividades de la Gerencia, en el marco del Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor y otras disposiciones relacionadas con este proceso.</p> <p>3.2. Monitorear el desempeño de las áreas a cargo de la Gerencia de Atención Descentralizadas e informar por escrito al Director de Descentralización, sobre avances obtenidos en el desempeño, en atención a Plan de Trabajo de la Gerencia y normativas emitidas para tales efectos</p>
4. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	<p>4.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.</p> <p>4.2 Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.</p> <p>4.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Gerencia, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.</p>
5. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	<p>5.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.</p> <p>5.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Gerencia, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>5.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda</p>
6. Atender otras actividades o requerimientos que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario de Licenciatura en Administración de empresas, Ciencias Jurídicas, Ingeniería Industrial.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

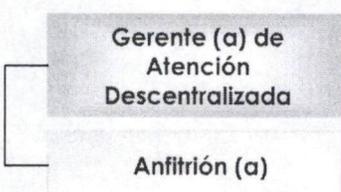
3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN
1- Compromiso y responsabilidad Institucional
Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.
2- Habilidad de supervisión y control
Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.
3- Manejo de valores
Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.
4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
5- Manejo de información confidencial
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Intensa concentración mental, trabajo de tipo complejo o de participación en proyectos estratégicos o técnicos que presentan problemas nuevos o constantemente cambiantes. Se requiere tomar decisiones difíciles.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial concentrada y constante.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.3.2 ANFITRIÓN(A)	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia de Regional	
Reporta a	Gerente(a) Atención Descentralizada	
Supervisa a	ninguno	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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, según el manual de procedimientos vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Facilitar y orientar el proceso de interposición de denuncias, según normativa interna del CSC.	1.1 Asesorar a los consumidores(as) en materia de consumo, de acuerdo a normativa interna y manual de procedimientos del CSC.	
	1.2 Orientar y dar a conocer los requisitos de presentación de denuncias, conforme a la normativa interna del CSC.	
2. Llevar control estadístico del proceso de interposición de denuncias, según normativa interna del CSC.	2.1 Llevar control de las interposiciones de denuncias, según normativa interna del CSC	2.2.1 Gestionar formularios de recepción de denuncias, de acuerdo a requerimientos, procedimientos y normativa del CSC
		2.2.2 Llevar registro y control del nivel de afluencia al CSC, según procedimientos y normativas internas.
	2.2 Elaborar informes sobre la gestión y operación del proceso de interposición de denuncias, según requerimientos y manual de procedimientos del CSC.	
3. Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo del	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos del CSC, según demanda de servicios.	

<p>Centro de Solución de Controversias atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.</p>	<p>3.2. Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Gerencia de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.</p>
<p>4. Realizar otras actividades que el cargo demande.</p>	
<h3>3. COMPETENCIAS REQUERIDAS</h3>	
<p>A- HABILIDADES TÉCNICAS</p>	
<p>1- Manejo académico del área funcional</p>	
<p>Manejo conceptual del área a nivel técnico: Estudios universitarios en derecho, trabajo social, sociología, mercadeo u otras afines.</p>	
<p>2- Manejo de idiomas</p>	
<p>Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.</p>	
<p>3- Manejo empírico del área funcional</p>	
<p>Se requiere manejo empírico elemental del área: Entre seis y once meses de experiencia.</p>	
<p>4- Iniciativa, criterio y creatividad</p>	
<p>Se requiere habilidad suficiente para resolver problemas sencillos como corrección de errores en el trabajo, determinar cuándo se necesita solicitar más instrucciones, etc.</p>	
<p>B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN</p>	
<p>1- Compromiso y responsabilidad Institucional</p>	
<p>Contribuir activamente con la Organización</p>	
<p>2- Habilidad de supervisión y control</p>	
<p>Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.</p>	
<p>3- Manejo de valores</p>	
<p>Poca responsabilidad por exactitud. Los errores pueden detectarse con rapidez y facilidad, por lo que las pérdidas se reducen a tiempo.</p>	
<p>4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo</p>	
<p>El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.</p>	
<p>5- Manejo de información confidencial</p>	
<p>El Cargo no maneja información confidencial.</p>	
<p>6- Planeación y control</p>	
<p>Deben planearse y programarse actividades sencillas e inmediatas involucrando la integración del trabajo con el de otros para cumplir con el trabajo asignado al Cargo.</p>	
<p>7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones</p>	
<p>Trabajo repetitivo con alguna variación, protegido por prácticas establecidas. La toma de decisiones se refiere únicamente a las exigidas por el Cargo.</p>	
<p>C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO</p>	
<p>1- Habilidad mental</p>	

Poca concentración mental, aunque frecuente, trabajo usualmente repetitivo y rutinario que requiere la aplicación de prácticas estándares claramente definidos. Es necesario tomar algunas decisiones sencillas.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial constante, pero no concentrada.

3- Habilidad física

Se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 libras de peso. La posición de trabajo es cómoda.

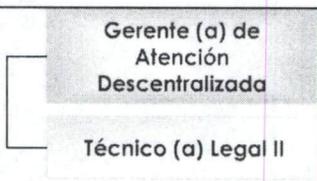
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

Trabajo ejecutado en oficinas generales, algo de ruido originado por el equipo de oficina. Exposición esporádica a accidentes leves.

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.3.3 TÉCNICO(A) LEGAL II	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección Descentralización	
Reporta a	Gerente (a) de Descentralización	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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 las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable.
	1.4	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as), con base en los manuales de procedimientos pertinentes.
	1.5	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.
2. Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con base en la Ley de	2.1	Completar los expedientes con la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2	Llevar registros y controles necesarios en la realización de asignaciones de acuerdo a lo establecido en los procedimientos correspondientes.

Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	2.3 Reportar periódicamente los resultados del trabajo realizado de acuerdo a los lineamientos internos del área.
3. Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
	3.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
4. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer estudios de al menos cuarto año de carreras afines a las funciones de la Defensoría, como Derecho, Psicología u otras profesiones afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO**1- Habilidad mental**

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada y constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

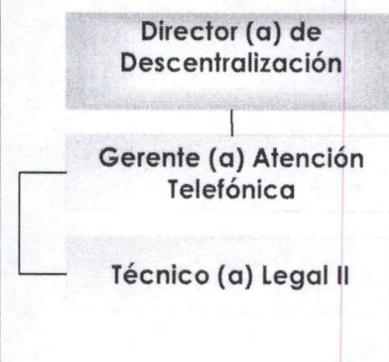
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO**1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes**

Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes

17.4 GERENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.4.1 GERENTE(A) DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Gerencia de Atención Telefónica	 <pre> graph TD A[Director (a) de Descentralización] --> B[Gerente (a) Atención Telefónica] B --> C[Técnico (a) Legal II] </pre>
Reporta a	Director(a) de Descentralización	
Supervisa a	Técnico(a) Legal	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar el Centro de Llamadas 910 de la Defensoría del Consumidor, según lo establecido en el Manual de Procedimientos, Reglamento Interno y Ley de Protección al Consumidor.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Diseñar, promover y gestionar la implementación de estrategias que optimicen el funcionamiento del Centro de Llamadas, en cumplimiento a normativas que rigen el quehacer del área y de la institución.	1.1	Elaborar diagnósticos para identificar mejoras a realizar en los procesos que ejecuta el Centro de Llamadas con énfasis en el servicio al cliente, atención a criterios de calidad y calidez, según Plan de Trabajo Estratégico u Operativo.
	1.2	Gestionar la implementación de mejoras que optimicen el funcionamiento de los procesos del Centro de Llamadas, en respuesta a los hallazgos o recomendaciones que resulten de los diagnósticos, según planes de trabajo.
	1.3	Gestionar estrategias para la promoción de los servicios que se brindan a través del Centro Llamadas, en concordancia con las normativas que regulan la divulgación del quehacer de la Defensoría del Consumidor.
2. Planificar y supervisar el trabajo del área, según lineamientos de atención telefónica y Plan de Trabajo del área.	2.1	Elaborar el Plan de Trabajo del Centro de Llamadas, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.
	2.2	Monitorear e informar por escrito al Director de Descentralización, sobre el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo, según lineamientos superiores.
	2.3	Monitorear parámetros que midan la eficiencia del servicio, con base en criterios de gestión.
	2.4	Actualizar criterios de recepción de denuncias telefónicas, seguimiento de casos, asesorías y otros servicios, según la Ley de

	Protección al Consumidor y normativas vigentes aplicables.
	2.5 Supervisar la aplicación de los criterios en los servicios que brinda el Centro de Llamadas, según normativas institucionales.
3. Promover el desarrollo del recurso humano de la Unidad.	3.1 Identificar necesidades de formación del recurso humano con base a perfil de puestos y diagnóstico de competencias.
	3.2 Gestionar los procesos de formación en base a diagnóstico de necesidades de formación.
	3.3 Supervisar el desempeño del recurso humano de la Gerencia, con base a Manual de Organización y Funciones y normativa de desempeño.
4. Garantizar el funcionamiento administrativo y operativo de la unidad a su cargo, atendiendo a lo establecido en la normativa institucional.	4.1 Gestionar con la Dirección de Administración, las necesidades de recursos humanos, así como el abastecimiento de bienes y suministros, con base a plan de trabajo.
	4.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a la Gerencia, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
	4.3 Supervisar el control de los activos fijos, según normativa de Corte de Cuentas y Ministerio de Hacienda
5. Apoyar a otras Unidades o Direcciones en actividades relacionadas con la promoción y descentralización de Servicios de la Defensoría del Consumidor, la resolución de casos, de acuerdo al Reglamento Interno y la Ley de Protección al consumidor.	
6. Atender otras actividades o requerimientos que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer título universitario en Ciencias Jurídicas, Administración de empresas o Ingeniería Industrial.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere un importante manejo empírico del área: Entre tres y cinco años de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Es indispensable un juicio sereno y claro para poder resolver problemas difíciles que no tienen normas establecidas y son trascendentales para la Organización. El trabajo requiere de planear y ejecutar labores sumamente complejas.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificar su propio departamento a favor de la Organización.

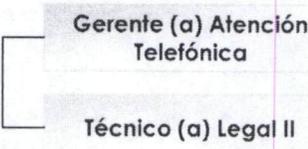
2- Habilidad de supervisión y control

Supervisa personal profesional o a supervisores en actividades homogéneas.

3- Manejo de valores

Considerable responsabilidad por exactitud. El trabajo sólo está sujeto a una ocasional verificación. Los errores pueden causar perjuicios de significativa importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo
El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.
5- Manejo de información confidencial
Pueden ocasionarse cuantiosos daños a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.
6- Planeación y control
Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.
7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones
Problemas complejos en un campo amplio que requieren del análisis y la búsqueda de estrategias y procedimientos nuevos. Las decisiones que deben tomarse son de importante trascendencia para la Organización.
C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO
1- Habilidad mental
Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.
2- Habilidad Sensorial
Atención sensorial concentrada, pero no constante.
3- Habilidad física
Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.
D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO
1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).
2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés
Capacidad para tranquilizar a los demás

PERFIL DE PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO	17.4.2 TÉCNICO(A) LEGAL II	
1. GENERALES DEL CARGO		
Área Organizativa	Dirección Descentralización	
Reporta a	Gerente (a) de Atención Telefónica	
Supervisa a	N/A	
2. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	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 las distintas unidades de la Defensoría y al Tribunal Sancionador; así como la gestión de los casos presentados a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), según Ley de Protección al Consumidor y legislación aplicable vigente.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Atender a los/as consumidores/as según lo establecido por el Manual de Procedimientos y la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.	1.1	Brindar asistencia oportuna a los/as consumidores/as a través de asesorías de manera presencial o por cualquier otro medio, con base en la legislación de tutela de los derechos de los/as consumidores/as.
	1.2	Administrar los procesos de denuncias con base al manual de procedimientos pertinente.
	1.3	Facilitar procesos de conciliación entre proveedores y consumidores(as) orientados a resolver las controversias, dentro del marco legal establecido por la Ley de Protección al Consumidor y la legislación Salvadoreña vigente aplicable.
	1.4	Gestionar quejas o insatisfacciones en materia de consumo presentadas por los(as) consumidores(as), con base en los manuales de procedimientos pertinentes.
	1.5	Atender requerimientos de información de los consumidores y de los proveedores sobre denuncias y casos presentados a la Defensoría, con base en los manuales de procedimientos.
2. Documentar los casos atendidos, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos, reglamento interno y con	2.1	Completar los expedientes con la documentación orientada a la resolución de los casos, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la legislación salvadoreña vigente aplicable.
	2.2	Llevar registros y controles necesarios en la realización de asignaciones de acuerdo a lo establecido en los procedimientos

base en la Ley de Protección al Consumidor y Normativa Legal Vigente.	correspondientes.
	2.3 Reportar periódicamente los resultados del trabajo realizado de acuerdo a los lineamientos internos del área.
Colaborar con el funcionamiento administrativo y operativo atendiendo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.	3.1 Apoyar y elaborar respuesta a requerimientos internos, según demanda de servicios.
	3.2 Vigilar que el uso, resguardo y control de los activos fijos asignados a su cargo, se realice conforme a normativas promulgadas por la Dirección de Administración y Normas Técnicas de Control Interno.
4. Realizar otras actividades que el cargo demande.	

3. COMPETENCIAS REQUERIDAS

A- HABILIDADES TÉCNICAS

1- Manejo académico del área funcional

Manejo conceptual del área a nivel profesional: Debe poseer estudios de al menos cuarto año de carreras afines a las funciones de la Defensoría, como Derecho, Psicología u otras profesiones afines al campo de aplicación de la mediación y conciliación.

2- Manejo de idiomas

Se requiere dominio parcial del inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.

3- Manejo empírico del área funcional

Se requiere manejo empírico considerable del área: Entre 24 y 35 meses de experiencia.

4- Iniciativa, criterio y creatividad

Se requiere de criterio analítico bien desarrollado para atender problemas complejos. Además el trabajo requiere de planear y ejecutar labores complejas disponiendo únicamente de métodos y procedimientos generales.

B- HABILIDADES DE AUTOMANEJO Y ADMINISTRACIÓN

1- Compromiso y responsabilidad Institucional

Sacrificarse personalmente por la Organización

2- Habilidad de supervisión y control

Únicamente es responsable de su propio trabajo. No tiene subalternos.

3- Manejo de valores

Adecuada responsabilidad por exactitud. Requiere supervisión moderada. Los errores sólo pueden ser detectados hasta las etapas subsiguientes del proceso. Puede causarse pérdidas o perjuicios de regular importancia para la Organización.

4- Relaciones interpersonales y Trabajo en Equipo

El Cargo requiere de relación a nivel profesional o mandos medios incluyendo el nivel jerárquico inmediato superior dentro y fuera de la Organización. Se requiere trato cortés y buen juicio.

5- Manejo de información confidencial

Pueden causarse problemas de importancia a nivel interno y/o externo por indiscreciones o por manejo inadecuado de la información confidencial.

6- Planeación y control

Se requiere de programaciones a corto plazo de tareas regularmente complejas involucrando la integración del trabajo con el de otros, realizando etapas de un proyecto total para lograr un trabajo ordenado.

7- Análisis, solución de problemas y toma de decisiones

Trabajo variado que necesita seleccionar los procedimientos ya establecidos. Se deben tomar ciertas decisiones donde se dispone de precedentes y supervisión.

C- HABILIDAD PARA EL ESFUERZO

1- Habilidad mental

Bastante concentración mental, trabajo que requiere tanto análisis como síntesis. Exige constantemente la aplicación de iniciativa y criterio.

2- Habilidad Sensorial

Atención sensorial concentrada y constante.

3- Habilidad física

Muy poco esfuerzo físico. Ninguna incomodidad, por lo general trabaja sentado.

D- MANEJO DE CONDICIONES DE TRABAJO

1- Manejo de situaciones de riesgo y accidentes

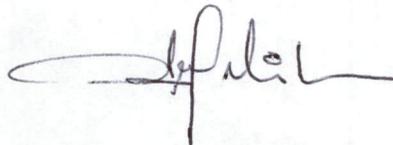
Ambiente de trabajo normal, trabajo ejecutado en oficina individual. La posibilidad de que ocurra un accidente es muy eventual (menos del 5% de probabilidad).

2- Tolerancia a la frustración y manejo del estrés

Actuar con calma, controlar las emociones y responder constructivamente ante situaciones estresantes

El presente manual consta de doscientas setenta y nueve (279) páginas y entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

VISTO BUENO:



Ing. Manuel Antonio Vides

Jefe de Planificación y Desarrollo



APROBACION:



Lic. José Armando Flores Aleman

Presidente de la Defensoría del Consumidor

