

Defensoría del Consumidor

Karen Isabel Rodríguez Reyes

Institución: Defensoría del Consumidor
Nombre: Karen Isabel Rodríguez Reyes
Teléfono: (503) 2526-9170 o 2526-9171.
Email: krodriguez@defensoria.gob.sv
Cargo: Gerente Defensoría Regional Oriente (Vigente desde julio de 2018 a la fecha).
Dirección: 8a. avenida sur y 15 calle poniente, Centro de Gobierno Departamental de San Miguel.

Curriculum:

Formación académica:

Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas en Universidad General Gerardo Barrios.

Record Académico CUM 8.3

Especialización Administración de Base de Datos Oracle.

Redes Inalámbricas.

Configuración de VoIp.

2011 Participación en el primer congreso latinoamericano de informática y comunicaciones "Innovando a través de tecnologías emergentes de la información y comunicación".

2015 Curso de Aplicación de Excel en las Finanzas.

Curso de Finanzas para no Financieros Modulo I.

2016 Formación Técnica para Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Delegados de Prevención - Parte I.

2016 Formación Técnica para Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Delegados de Prevención - Parte II.

2016 Formación Técnica para Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Delegados de Prevención - Parte III.

2016 Diploma de reconocimiento de compromiso y aporte para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

2017 Diploma de reconocimiento de compromiso y aporte para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO/IEC 17020:2012.

2017 Seminario Formando Supervisores Efectivos.

2018 Curso Redacción de Informes.

2018 Curso de Taller de Desarrollo de un Equipo de Alto Desempeño Aplicando Accountability.

2018 Vocería Institucional.

2018 Introducción a la Ley de Procedimientos Administrativos.

2019 Curso de Ley de Procedimientos Administrativos.

2019 Desarrollo de Habilidades para la Superación de Jefaturas.

2019 Manejo de Conflictos.

2019 Actualización de Los Nuevos Requisitos de La Norma ISO 9001:2015.

2019 Participación en Congreso de Derecho Administrativo 2019.

2019 Diplomado de Estudios Superiores en Legislación Administrativa: Derecho.

Experiencia profesional:

Enero/2020- Actualmente: Defensoría del Consumidor: Gerente Regional de Oriente: responsable de dar seguimiento al trabajo de las diferentes unidades, para garantizar el cumplimiento de la LPC y lineamientos brindados por las direcciones; así como garantizar y velar por el cumplimiento de los procedimientos administrativos y financieros.

Julio/2017- Agosto 2018 Defensoría del Consumidor: Coordinadora de Unidad de Vigilancia de Mercado: Responsable de dar seguimiento al buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, realizando programaciones semanales, preparación, realización de inspecciones y procesamiento de resultado bajo la norma ISO/IEC 17020, manejo de Sistema SARA Vigilancia de Mercado ingreso de actas, SARA módulo constataciones de hechos y SARA módulo resultado de constataciones de hechos, SARA sondeo de mercados. Uso del dispositivo PDA para realización de sondeo de precios de mercado. Supervisión a personal asignado bajo mi responsabilidad para dar cumplimiento a los procedimientos, documentación de incidente, manejo de personal, llevar control documental y archivo, responsable de cumplimiento de metas e indicadores del sistema de gestión de calidad. Control y documentación de activo fijo y optimización de los recursos.

Septiembre/2014- Junio/2017 Defensoría del Consumidor: Anfitrión, designada para atención a los consumidores, realizar medios alternos de solución de controversias, análisis y clasificación e ingreso de denuncias en Sistema SARA reclamos, realizar avenimiento inmediato, avenimientos, ratificación y actas de cierre de caso; realización de seguimiento de casos a consumidores, participación en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para brindar servicios con calidad y calidez. Manejo del sistema SINCO, GLPI, SARA reclamos, módulo de SARA anfitrión, SARA notificaciones.

Participación en Comité de Seguridad y Salud Ocupacional como secretaria, lo cual me permitió conocer la Ley de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, para implementar y garantizar un programa que asegure la seguridad de los empleados en el área laboral.

2013 - Septiembre/2014 Programa de Agricultura Familiar: Asistente Administrativa y responsable de Centros de Distribución de Paquetes Agrícolas, manejo del programa informático PAF, manejo de base de datos para ingreso de agricultores a nivel nacional, distribución de insumos, emisión de informes de entrega de paquetes diarios y emisión de informes mensuales. Control de suministros e inventario que se utilizaba en el programa.

2012 Departamento de Mercadeo y Ventas en La General de Equipos: Venta, Promoción de Marca e implementación de Técnicas de Merchadising

2011-2012 Promotora del Ministerio de Educación, responsable de formación de círculos de aprendizaje de adultos y adultos mayores en las comunidades con el apoyo de estudiantes, realizar seguimiento a los círculos implementando las técnicas y metodologías proporcionadas por Ministerio de Educación; generar el registro de los asociados en ficha técnica y sistema.

2010-2011 Instructorias de Informática en el Instituto Nacional Francisco Gavidia, desarrollar prácticas informáticas con estudiantes, implementación de una auditoria de sistema informáticos, empleando los controles y registros.