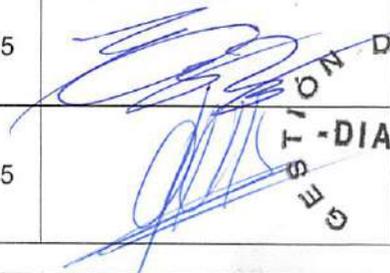
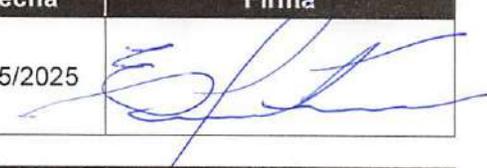


 <p>DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</p>	<p>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía</p>	<p>Código: DIACO-RP-MA-02</p> <p>Versión 06</p>
	<p>MANUAL DE PUESTOS</p>	<p>Hoja: 1 de 241</p>

<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>
<p>MANUAL DE PUESTOS</p> <p>DIACO-RP-MA-02</p> <p>Versión 06</p>

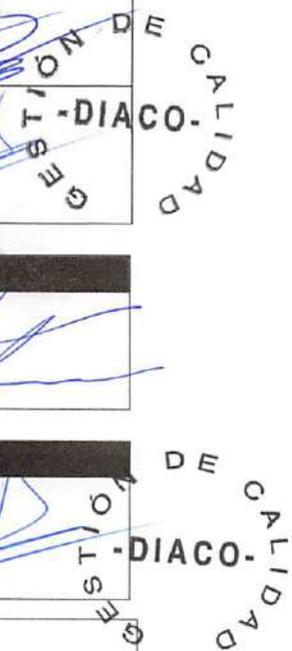
Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	19/5/2025	

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	15/5/2025	
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	15/5/2025	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Eddy Normando Ardón Peralta	Jefe Departamento de Recursos Humanos	12/5/2025	

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	16/5/2025	

Rige a partir de: 20 de mayo de 2025



	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 2 de 241

INDICE

OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
ANTECEDENTES.....	4
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6
SEDES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES.....	7
ATRIBUCIONES	8
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	10
DISPOSICIONES GENERALES.....	241

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 3 de 241

OBJETIVO GENERAL

Contar con una herramienta de apoyo para la gestión del proceso de recursos humanos que coadyuve al logro de los objetivos institucionales; así como, servir de guía técnica que documente, en forma ordenada y específica, la información, atribuciones y requisitos de los puestos de trabajo que integran la estructura organizacional de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proveer a los trabajadores de la DIACO de un instrumento técnico–orientador acerca del contexto en el que deben desarrollar sus atribuciones y actividades; así como, de la ubicación organizacional en la que se enmarca la ejecución de estas.
- Definir los requisitos para cada uno de los puestos de trabajo de los diferentes departamentos que integran la DIACO, en los temas relativos a formación académica, experiencias, habilidades y competencias u otros requisitos para ocupar un puesto de trabajo.
- Facilitar el conocimiento de la estructura organizacional, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad y responsabilidad, establecidas para el funcionamiento de la Institución.
- Conocer las líneas de mando y las interrelaciones de trabajo entre las áreas y departamentos que integran la DIACO.
- Establecer las atribuciones, actividades y responsabilidades de cada puesto de trabajo se adhieran a las normativas que les sean aplicables, en especial en los temas de protección al consumidor, usuario.
- Evitar la duplicidad de atribuciones y actividades.
- Definir, describir y ubicar los objetivos, atribuciones y actividades en cada puesto de trabajo con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.
- Identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre el personal que labora en la Institución.
- Ubicar a los trabajadores de la DIACO, en los puestos de trabajo adecuados conforme a su profesión, destreza y capacidades.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El manual de descripción de puestos es de aplicación para todos los departamentos, y unidades que conforman la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

ACTUALIZACIONES

El presente manual se revisará y actualizará cada dos años, o a solicitud de la Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 4 de 241

ANTECEDENTES

La protección al consumidor adquirió importancia desde el año 1985, cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), cuyo objetivo era desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo estaba enmarcado en controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales adquiridos y utilizados por la población del país, a efecto de establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que en Conferencia de las Naciones Unidas y desarrollo -UNCTAD-, mediante Resolución Número 39/248 del 9 de abril de 1985, ampliadas posteriormente en Resolución Número 1999/7 del 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en Resolución Número 70/186, de 22 de diciembre de 2015, se definieron las "Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor" las cuales constituyen un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, y siendo Guatemala, país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices citadas.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

El primer esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo se materializó a partir del 14 de enero de 1986, fecha en la que entró en vigencia la Constitución de la República de Guatemala, promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de enero de 1985, la que en el artículo 119 Literal i) "Obligaciones del Estado", establece como obligación fundamental del Estado, entre otras, "La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos".

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), fue creada el 4 de septiembre de 1995, mediante el artículo número 1 del Acuerdo Gubernativo No. 425-95, como dependencia del Ministerio de Economía. En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

Posteriormente fue emitido el Acuerdo Ministerial Número 250-95 de fecha 10 de octubre de 1995, que contiene la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en el cual se establecen sus atribuciones relacionadas con la protección a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores, entre otras. De esa manera se inicia el fortalecimiento institucional de la DIACO.

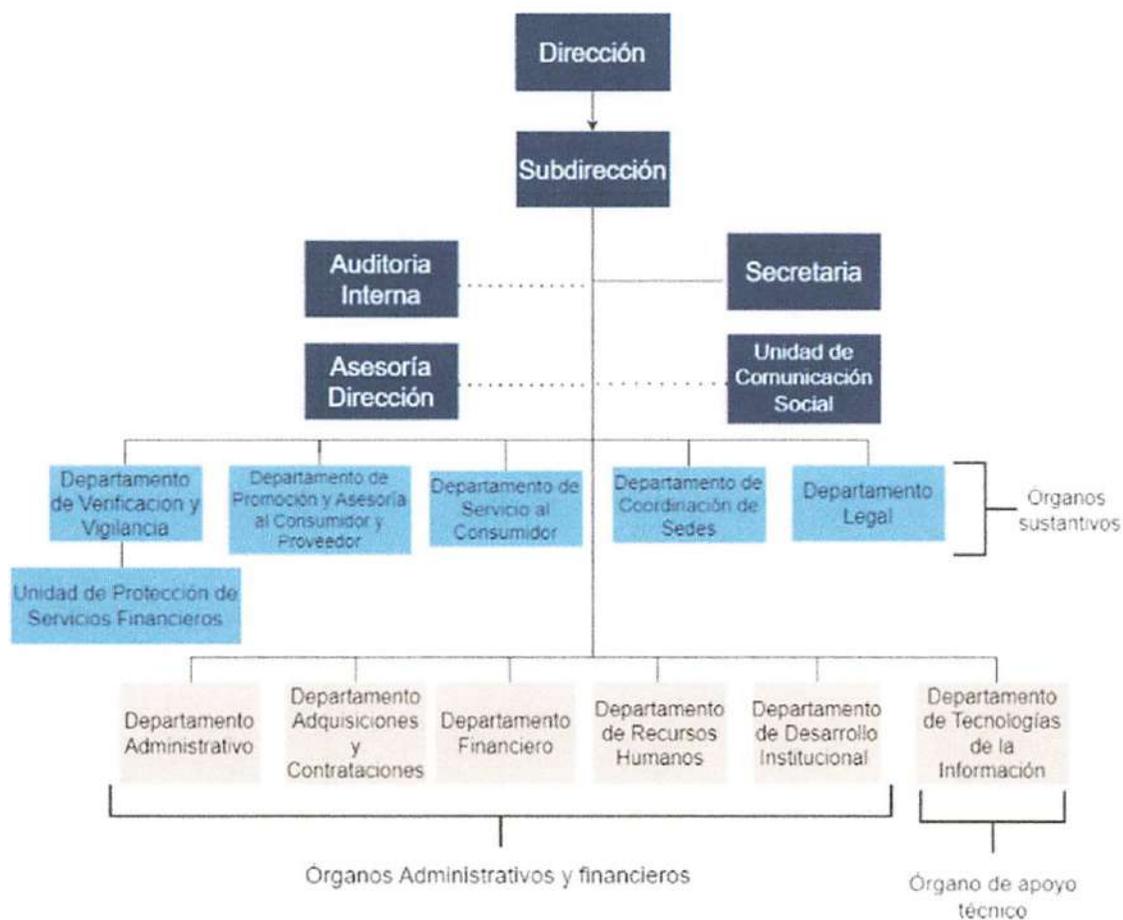
	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 5 de 241

Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto Número 006-2003 (vigente a partir del 26 de marzo de 2003), por medio del cual se designa a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, como la entidad responsable de su aplicación; así como los nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha Ley le confiere. Con fecha 28 de noviembre de 2003, mediante Acuerdo Gubernativo Número 777-2003, se emite el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Posterior a ello, mediante Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de Tarjetas de Crédito" en el Artículo 35 se crea la Unidad de Protección de Servicios Financieros en el Departamento de Verificación y Vigilancia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, que en materia de protección a los usuarios de servicios financieros (tarjetahabientes), se establece como el ente encargado de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios; así como, de velar por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de servicios financieros.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 6 de 241

**ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
-DIACO-**

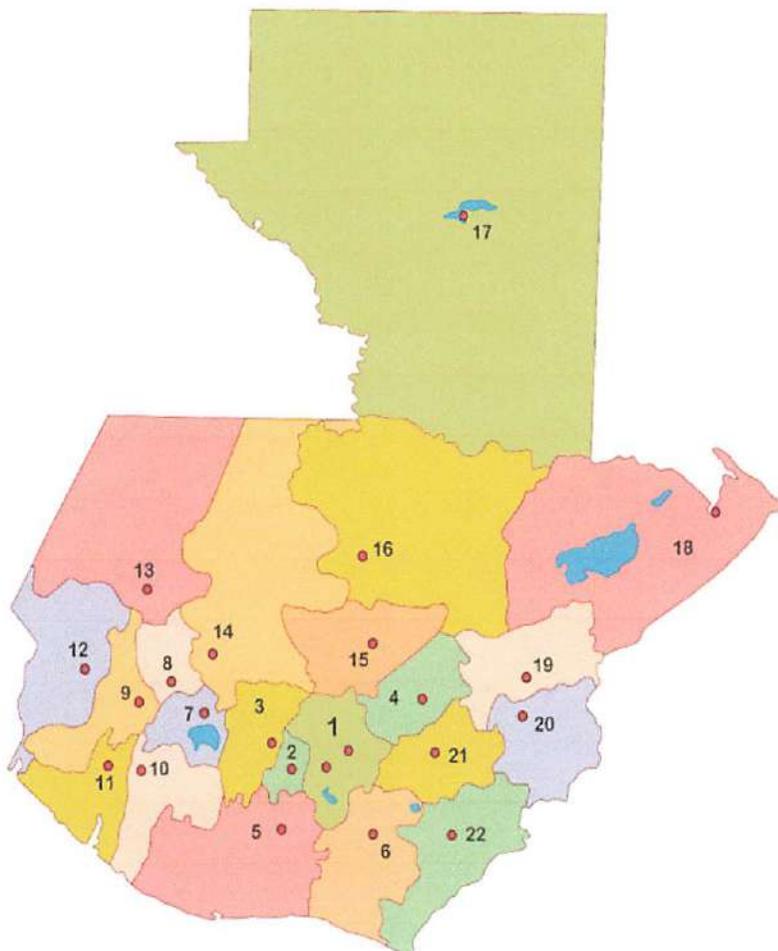


SEDES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES

La DIACO cuenta con presencia en el territorio nacional por medio de sedes departamentales y municipales que tienen como objetivo otorgar a los consumidores y usuarios atención personalizada, en defensa de sus derechos, brindando información sobre el libro de quejas y la forma de autorizarlo; la recepción y resolución de quejas por inconformidades de los consumidores; así como la recepción de solicitudes de contratos de adhesión, entre otros. Para el efecto cada sede cuenta con un mínimo de dos personas;

Las sedes se detallan a continuación:

1. Guatemala
 - Mixco
 - Villa Nueva
2. Sacatépequez
3. Chimaltenango
4. El Progreso
5. Escuintla
6. Santa Rosa
7. Sololá
8. Totonicapán
9. Quetzaltenango
10. Suchitepéquez
11. Retalhuleu
12. San Marcos
13. Huehuetenango
14. Quiché
15. Baja Verapaz
16. Alta Verapaz
17. Petén
18. Izabal
19. Zacapa
20. Chiquimula
21. Jalapa
22. Jutiapa



	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 8 de 241

ATRIBUCIONES

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 9 de 241

- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios, y cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- r) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- t) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- u) Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- v) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, así como velar por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de servicios financieros.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 10 de 241

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 11 de 241

Título del Puesto:	Director
Clasificación:	Director Técnico III
Jefe inmediato:	Viceministro de Inversión y Competencia
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Administrar los recursos humanos, físicos y financieros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–; así como, otras atribuciones que le asigne la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento; la Ley de Tarjetas de Crédito; el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía"; y, otra normativa que, en materia de su competencia, sea aplicable en el desempeño de sus atribuciones como representante legal de la Institución. Incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Atribuciones:

1. Planificar, organizar, controlar, dirigir e integrar los recursos físicos, humanos y financieros de la Dirección.
2. Velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la Ley de Tarjetas de Crédito en cuanto al respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, así como velar por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de servicios financieros
3. Presentar el proyecto de presupuesto anual de la Dirección, al Ministerio de Economía para su discusión y aprobación.
4. Crear las secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la Dirección, señalándoles sus funciones.
5. Promover la colaboración con otros organismos nacionales o internacionales u otros estados, en relación con las materias contenidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su reglamento.
6. Diseñar las políticas de la Dirección para la consecución de sus objetivos.
7. Desarrollar programas de difusión, capacitación y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
8. Las demás que sean inherentes a su cargo.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Como responsable de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, depende directamente

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 12 de 241

del Viceministro de Inversión y Competencia para el desarrollo de sus atribuciones. Su relación interna directa es con el Subdirector y los jefes de departamento; a nivel general, se relaciona con todo el personal de la Institución. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

NORMA:

Según el artículo 55 del Decreto Número 006-2003 "Ley de Protección al Consumidor y Usuario" el Director es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico, ejerce sus atribuciones con absoluta independencia de criterio, pero con apego a criterios técnicos y legales de conformidad con la Ley; asimismo, tiene la representación legal de la Dirección. Las atribuciones de la Dirección y del Director están establecidas en los Artículos 54 y 59 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Su proyección va encaminada hacia la consecución de los objetivos estratégicos y operativos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del despacho, departamentos y unidades, y orientarlos de acuerdo con directrices y políticas del Despacho superior del Ministerio de Economía.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese en el Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Graduado de carrera universitaria, Abogado y Notario o profesional de las Ciencias Económicas
- Colegiado Activo
- Experiencia en cargos Directivos

f) Requisitos Personales y Competencia

- ✓ Ser guatemalteco
- ✓ Estar en el goce de sus derechos ciudadanos
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad
- ✓ Sólidas cualidades de liderazgo y toma de decisiones
- ✓ Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita
- ✓ Alta capacidad de Planeación Estratégica
- ✓ Clara orientación a resultados
- ✓ Habilidad de supervisión, motivación y empoderamiento
- ✓ Excelentes relaciones interpersonales
- ✓ Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 13 de 241

Título del Puesto:

Sub-Director

Clasificación:

Sub-Director Técnico III

Jefe inmediato:

Director

Dependencia:

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Apoyar a la Dirección en el desarrollo de planes, políticas, estrategias y programas; así como en otras atribuciones que le asigne la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y su Reglamento; la Ley de Tarjetas de Crédito; el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía y otra normativa que, en materia de su competencia, sea aplicable en el desempeño de sus atribuciones. Incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Atribuciones

1. Participar en el diseño y definición de planes, políticas y estrategias a ejecutar en la Dirección.
2. Brindar apoyo en la elaboración de informes solicitados por las autoridades competentes.
3. Coordinar actividades que desarrollan las personas que ocupan otros puestos de menor jerarquía.
4. Participar, a requerimiento de la Dirección o Autoridad Superior, en entrevistas con representantes de medios de comunicación, para atender asuntos que le competen a la Institución.
5. Asistir, en representación de la Dirección o del Ministerio de Economía, a reuniones convocadas por el Congreso de la República, Ministerios de Estado y otras dependencias del Estado o privadas, a requerimiento de la Dirección o Autoridad Superior.
6. Atender a representantes de instituciones públicas o privadas para tratar asuntos relacionados con las atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
7. Mantener comunicación permanente con el Director, Jefes de Departamento y demás trabajadores, para dar cumplimiento a las atribuciones asignadas a la Institución.
8. Realizar revisión y firma de órdenes de compra, cheques y otros documentos, en los procesos de adquisición de bienes y servicios, necesarios para el adecuado funcionamiento de la Institución.
9. Participar, cuando las circunstancias lo demanden, en verificaciones de trabajo de campo, ya sea por requerimiento o denuncia, o para dar seguimiento a los planes elaborados por la Institución para el cumplimiento de sus funciones.
10. Realizar presentaciones a representantes de instituciones públicas o privadas, de las actividades relacionadas con programas de difusión, capacitación y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 14 de 241

11. Atender a representantes de la Contraloría General de Cuentas de la Nación y Auditoría Interna del Ministerio de Economía, en actividades de fiscalización que realicen en la Institución.
12. Dar seguimiento a la elaboración del Plan Operativo Anual -POA- y el Presupuesto Anual de la Institución.
13. Dar seguimiento a las actividades administrativas, financieras, de recursos humanos y demás funciones operativas.
14. Atender nombramiento de comisiones fuera de la capital.
15. Representar legalmente a la Institución, en ausencia del Director.
16. Otras atribuciones que le sean requeridas por el Director o Autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Como corresponsable de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, depende directamente del Director para el desarrollo de sus atribuciones. Su relación interna directa es con el Director, otras Autoridades del Ministerio de Economía y Jefes de departamento; a nivel general, se relaciona con todo el personal de la DIACO y el Ministerio de Economía.

Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.

NORMA:

Según el artículo 60 del Decreto Número 006-2003 "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", el cargo de Subdirector será nombrado por el Ministro de Economía, y en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo de Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

Su proyección va encaminada hacia el diseño de políticas que permitan la consecución de los objetivos estratégicos y operativos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de los departamentos y unidades, y orientarlos de acuerdo con las políticas de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese en el Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Graduado de carrera universitaria, Abogado y Notario o profesional de las Ciencias Económicas Colegiado Activo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 15 de 241

- Experiencia en cargos Directivos.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Ser guatemalteco.
- Estar en el goce de sus derechos ciudadanos
- Ser persona de reconocida honorabilidad
- Sólidas cualidades de liderazgo y toma de decisiones
- Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita.
- Alta capacidad de Planeación Estratégica
- Clara orientación a resultados
- Habilidad de supervisión, motivación y empoderamiento
- Excelentes relaciones interpersonales
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 16 de 241

Título del Puesto:

Clasificación:

Jefe inmediato:

Dependencia:

Secretaria de Dirección

Secretario Ejecutivo III / Renglón 029

Director

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Asistir al Director y Subdirector brindando apoyo logístico y secretarial, en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección.
2. Elaborar, oficios, sobres, memorándums, providencias, actas u otros documentos que le sean solicitados.
3. Reproducir mediante impresión, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho, cuando le sea solicitado.
4. Trasladar inmediatamente al Despacho, los documentos recibidos que requieran firma del Director.
5. Numerar, cuando proceda, documentos, tales como oficios, providencias y notas de trámites, entre otros, que egresan de la Dirección.
6. Controlar y actualizar la base de datos o control de ingresos y egresos de la correspondencia.
7. Atender las llamadas telefónicas entrantes y salientes y trasladarlas inmediatamente a quien corresponda.
8. Resolver consultas de información de correspondencia ingresada o egresada que requieran los interesados y orientar al público que visita la Dirección.
9. Llevar control de los suministros de oficina y efectuar los pedidos que correspondan, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
10. Elaborar la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.
11. Archivar y catalogar documentación de la Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 17 de 241

12. Asistir y colaborar en reuniones de la Dirección cuando le sea requerido.
13. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
14. Atender nombramiento de comisiones oficiales fuera de la capital.
15. Otras atribuciones que le sean requeridas por el Director o Autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Director, para el desarrollo de sus atribuciones en forma interna directa, se relaciona con los jefes de departamento, a nivel general se relaciona con todo el personal.

Externamente se relaciona con las personas que se comunican o visitan la Dirección.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo II.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y dos años de experiencia en labores secretariales. En el caso de que se requiera, dominio de un idioma.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 18 de 241

f) Requisitos Personales y Competencia

- Buena presentación
- Responsable, Organizado
- Excelentes Relaciones Interpersonales
- Habilidad de expresión y redacción de documentos
- Conocimiento general de manejo de oficina
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 19 de 241

Título del Puesto:	Auditor Interno
Clasificación:	Profesional Jefe III / Renglón 029
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Inspeccionar, fiscalizar y controlar las operaciones contables y financieras de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, así como otras atribuciones que le asigne la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y su Reglamento, Ley de Tarjetas de Crédito; el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía"; y otra normativa que en materia de su competencia sea aplicable en el desempeño de sus atribuciones; asimismo, asesorar a la Dirección incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Atribuciones

1. Evaluar, en forma permanente, los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de fijarse los objetivos y metas.
2. Emitir informes, dictámenes y memorándums solicitados por la Dirección.
3. Participar en trabajos conjuntos, con otras dependencias del MINECO y/o con otras instituciones del sector público, por designación de la Dirección.
4. Formular el Plan Anual de Auditoría, con base en los objetivos generales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en coordinación con las Unidades Administrativas que la integran.
5. Evaluar los procedimientos de todos los departamentos de la Institución, así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.
6. Atender al personal de Contraloría General de Cuentas de la Nación, como órgano rector del control gubernamental, cuando le sea requerido.
7. Coordinar y planificar actividades para la realización de inventarios de activos de la Institución
8. Asistir a reuniones de trabajo con la Dirección.
9. Participar en la programación y ejecución de auditorías a sedes Departamentales y Municipales de la Institución; según programa presentado por el Jefe de Departamento Coordinación de Sedes.
10. Organizar, planificar dirigir y controlar las atribuciones a su cargo en forma técnica, independiente y profesional.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 20 de 241

11. Las demás atribuciones que se deriven del cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.
12. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de funciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
13. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
14. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
15. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
16. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
17. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
18. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable de Auditoría Interna, su relación interna, para el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas, es con los jefes de departamento, a nivel general con el personal de todas las dependencias de la DIACO en asuntos de su competencia.

Externamente su relación es con representantes de la Contraloría General de Cuentas de la Nación y otras instituciones públicas y privadas en el ámbito de su competencia.

NORMA:

Según los artículos 64 y 65 del Decreto Número 006-2003 "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", el auditor será responsable de las labores de control y fiscalización, y será nombrado por el Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 21 de 241

de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales

Su proyección va encaminada hacia el diseño y aplicación de medidas de control interno que permitan la consecución de los objetivos estratégicos y operativos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Dispuesto (a) a trabajar bajo presión.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.
- Independencia de criterio.
- Cuidado profesional y reservado(a)

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar título universitario en la carrera profesional de Contaduría Pública y Auditoría, seis meses de experiencia como Profesional Jefe II en la misma especialidad que incluya supervisión de personal y ser colegiado activo.
- **OPCIÓN B:** Acreditar título universitario en la carrera profesional de Contaduría Pública y Auditoría, tres años de experiencia profesional, en labores relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal y ser colegiado activo.
- Gozar de solvencia moral pública, y no haber sido sentenciado en juicios de cuentas o penales, durante su ejercicio profesional.
- Aprobar los exámenes o pruebas de suficiencia establecidos para el cargo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Proactivo, innovador
- Analítico, discreto
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Buenas relaciones humanas
- Manejo de personal
- Responsable, organizado
- Conocimiento de programas de computación
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 22 de 241

Título del Puesto:	Asesor de Dirección
Clasificación:	Asesor Profesional Especializado I / Renglón 029
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Persona responsable de asesorar a la Dirección, en el ámbito de su competencia, con independencia de criterio, aplicando su conocimiento y experiencia, según las atribuciones que le otorga la Ley.

b) Atribuciones

1. Emitir informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección, según sea su competencia, administrativa, legal o financiera.
2. Participar en trabajos conjuntos, con otras dependencias del MINECO y/o con otras instituciones del sector público, por designación del Director.
3. Colaborar con personal de otros Ministerios de Estado, en la definición y elaboración de manuales, procedimientos para la aplicación, tanto de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su reglamento, así como leyes específicas.
4. Realizar interpretaciones sobre los alcances de los aspectos jurídicos de la Ley y su Reglamento.
5. Analizar los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y proponer los procedimientos legales o administrativos a seguir.
6. Representar a la Dirección en reuniones de trabajo en instituciones del sector público y privado.
7. Participar en foros, seminarios y mesas redondas sobre la temática de asistencia y protección al consumidor.
8. Elaborar informes sobre el desarrollo de sus actividades, según contrato suscrito.
9. Revisar documentos que le sean requeridos por la Dirección, con el objetivo de verificar su cumplimiento con la normativa vigente.
10. Asesorar a la Dirección en reuniones de trabajo, en materia de su competencia.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 23 de 241

11. Atender a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información de carácter jurídico, personalizada o por otros medios.
12. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
13. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
14. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Depende directamente del Director, en relación con el desarrollo de sus atribuciones, como asesor su relación interna directa es con los jefes de departamento, a nivel general se relaciona con todo el personal.

Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales

Su proyección va encaminada a asesorar a las autoridades en las actividades legales, administrativas y/o financieras que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Graduado de carrera universitaria, Ciencias Jurídicas, Sociales o Económicas.
- Colegiado Activo.
- Experiencia profesional de 4 años
- Experiencia en el área requerida (económica, legal, financiera o administrativa)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 24 de 241

f) Requisitos Personales y Competencia

- Proactivo, líder, innovador
- Analítico, discreto
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Buenas relaciones humanas
- Responsable, organizado, proactivo
- Excelentes relaciones interpersonales
- Reconocida honorabilidad
- Estar en el goce de sus derechos civiles.
- Poseer conocimientos sobre la materia que regula la Ley de la Diaco
- Manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 25 de 241

Título del Puesto: Jefe de la Unidad de Comunicación Social
Clasificación: Asesor Profesional Especializado I / Renglón 029
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades asignadas a Unidad de Comunicación Social, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia; incluyendo las del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales.

b) Atribuciones

1. Efectuar convocatorias a los diferentes medios de comunicación digitales, radiales, impresos y televisivos, para informar y divulgar las acciones sustantivas y operativas de la DIACO.
2. Realizar comunicados de prensa, a requerimiento de la Dirección o autoridad superior, para fijar la posición de la Institución respecto a temas vinculados a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
3. Coordinar, a requerimiento de la Dirección o autoridad superior, mesas multisectoriales de trabajo relativas a temas de Protección al Consumidor y Usuario.
4. Facilitar y gestionar información para medios de comunicación e instituciones cuando se requiera.
5. Atender, mediante designación de la Dirección o autoridad superior, reuniones internas con diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO para atender asuntos de su competencia.
6. Asistir, en representación de la Dirección, a reuniones de trabajo programadas por la Dirección y/o convocadas por Instituciones del sector público y privado.
7. Atender, por designación de la Dirección o autoridad superior, las entrevistas que requieran los medios de comunicación.
8. Efectuar, en casos especiales, acompañamiento a verificaciones de trabajo de campo que realiza personal de la Institución en cumplimiento a los planes de trabajo; o bien, a requerimiento especial de la Dirección o Autoridad Superior.
9. Realizar las presentaciones que le sean requeridas por la Dirección o Autoridad Superior, en temas de su competencia.
10. Realizar informes que le sean requeridos por la Dirección o autoridad superior.
11. Realizar los contactos y las alianzas estratégicas para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores y usuarios.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 26 de 241

12. Velar porque el personal a su cargo cumpla con sus horarios de entrada y salida establecidos y con la normativa laboral aplicable.
13. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
14. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección
15. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en la unidad a su cargo.
16. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
17. Aplicar medidas disciplinarias al personal que cometa faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
18. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección
19. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
20. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director; como responsable de la Unidad, su relación interna es con Autoridades, Jefes de Departamento y personal del Ministerio de Economía, debido a las atribuciones que realiza.

Externamente se relaciona, principalmente, con medios de comunicación, representantes gremiales, de instituciones gubernamentales y privadas, entre otras.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 27 de 241

de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar eficientemente a la Dirección en las actividades de comunicación para alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la DIACO.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto.
- Cuatro años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.
- Con estudios y/o conocimientos en otras áreas relacionadas (administración, publicidad y comunicación).
- Experiencia en manejo de personal.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Excelentes relaciones humanas
- Pensamiento analítico
- Nivel avanzado de idioma inglés
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 28 de 241

Título del Puesto:	Asistente de Comunicación Social
Clasificación:	Asistente Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato:	Jefe de la Unidad Comunicación Social.
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puestos:

Brindar, asistencia y apoyo a la Jefatura de la Unidad Comunicación Social, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones:

1. Realizar convocatorias a los medios y apoyar, cuando sea requerido, la elaboración de comunicados de prensa.
2. Efectuar monitoreo y control diario de las noticias relativas a las actividades de la DIACO y seguimiento a temas económicos en los medios escritos, televisivos y electrónicos; actividad que incluye llevar control físico de las noticias monitoreadas.
3. Buscar, recortar, fotocopiar y entregar copias de noticias relevantes, a las personas designadas: Dirección, Jefatura de Comunicación Social y Asesores.
4. Llevar archivo electrónico de las convocatorias de medios de comunicación y comunicados de prensa, así como archivo físico actualizado de la documentación de la unidad.
5. Efectuar seguimiento en la coordinación de conferencias de prensa y eventos programados por la institución, así como la confirmación de entrevistas.
6. Atender, por designación de la Jefatura o Autoridad Superior, a los medios de comunicación, en caso de ausencia del Jefe de la Unidad; así como colaborar en la atención de representantes de medios de comunicación o personas, nacionales o extranjeras, que visiten la Institución.
7. Apoyar a la jefatura en los eventos en donde asistan los medios de comunicación, y cuando le sea solicitado, en actividades como llevar registros de asistencia, toma de fotografías, videos, grabaciones entre otras.
8. Apoyar y asistir, en casos especiales, a las actividades de verificación, que realiza el Personal de la DIACO, cuando estén invitados a participar en dicha actividad representantes de los medios de comunicación.
9. Sustituir o representar, en caso de ausencia temporal, al Jefe de la Unidad.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 29 de 241

10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender designaciones de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Encargado de la Unidad de Comunicación Social; su relación interna es con Autoridades, Jefes de Departamento y personal de la DIACO y del Ministerio de Economía, debido a las atribuciones que realiza.

Externamente se relaciona, principalmente, con medios de comunicación, representantes gremiales, de instituciones gubernamentales y privadas, entre otras.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar eficientemente a la Jefatura en las actividades de comunicación para alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la Diaco.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 30 de 241

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Responsable, organizado
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones Interpersonales
- Pensamiento analítico
- Nivel avanzado de idioma inglés
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 31 de 241

Título del Puesto: Asistente de Comunicación Social – Productor Multimedia
Clasificación: Asistente Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Comunicación Social
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puestos:

Brindar apoyo a la Jefatura de la Unidad de Comunicación Social, en el diseño, producción y manejo de material audiovisual, digital y fotográfico observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones:

1. Efectuar preproducción, producción y post producción de contenido multimedia tipo: animación, secuencias, spots, presentaciones, sfx y post para redes sociales de la DIACO.
2. Realizar programación de post para redes sociales, optimización de URLs e información de data y alcance de las publicaciones que se requieran.
3. Brindar apoyo técnico en fotografía y grabación de video.
4. Realizar logística de montaje de audio, video, presentaciones y contenido multimedia en diferentes actividades.
5. Proveer imágenes, video y audio a las diferentes entidades públicas, privadas, medios de comunicación oficiales e independientes que lo requieran, con autorización de la jefatura.
6. Consolidar material fotográfico, video y grabaciones de voz y proceder a la clasificación y actualización de galerías y Backup general de la unidad de comunicación.
7. Brindar apoyo técnico en transmisión de video streaming para las diferentes plataformas digitales.
8. Diseñar artes, invitaciones, portadas, informes, presentaciones y todo el material solicitado que incluya diseño gráfico, vectores, animación 2D, tipografías, entre otras.
9. Elaborar y revisar especificaciones técnicas para compra de equipo relacionado con la unidad, además de verificar que el material audiovisual producido por empresas externas, en base a los lineamientos del Manual de Gobierno.
10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 32 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Encargado de la Unidad de Comunicación Social; su relación interna es con Autoridades, Jefes de Departamento y personal de la DIACO y del Ministerio de Economía, debido a las atribuciones que realiza.

Externamente se relaciona, principalmente, con medios de comunicación, representantes gremiales, de instituciones gubernamentales y privadas, entre otras.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar eficientemente a la Jefatura en las actividades de comunicación para alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la Diaco.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Responsable, organizado
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Excelentes relaciones Interpersonales
- Pensamiento analítico
- Nivel avanzado de idioma inglés
- Manejo de Programas de Computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 33 de 241

Título del Puesto: Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia
Clasificación: Asesor Profesional Especializado I
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Verificación y Vigilancia, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales y asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
2. Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, requerir a la autoridad competente que se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
3. Elaborar el Plan Anual de Verificación.
4. Organizar y supervisar las verificaciones de oficio, conforme plan anual y quejas recibidas del Departamento de Servicios al Consumidor, correspondientes a las líneas de trabajo siguientes: libro de quejas, verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos preempacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos, verificación de certificados de calibración instrumentos de medición y pesaje, verificación de colegios, verificación de combustibles líquidos, gas licuado de petróleo envasado, monitoreo de canasta básica alimentaria, Plan Belén, entre otros, designando las zonas o rutas a los verificadores para realizar el monitoreo de establecimientos, para que cumplan con lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
5. Coordinar investigaciones específicas de campo.
6. Planificar, organizar y coordinar las actividades con los diferentes departamentos de la Dirección.
7. Participar como representante de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario en las Comisiones Nacionales, reuniones interinstitucionales, establecidas en la Ley o designadas por la autoridad superior. (CONAFOR, CONASABU, CODEX, CONAPLAN, PROAM, CENAME, entre otras).
8. Elaborar reportes de actividades que le sean solicitados (mensuales, trimestrales, anuales, etc.).
9. Velar porque el personal a su cargo cumpla con sus horarios de entrada y salida establecidos y con la normativa laboral aplicable

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 34 de 241

10. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
11. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
12. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
13. Aplicar Medidas disciplinarias al personal que cometa faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
14. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
15. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene a su cargo, personal de otros Departamentos de la Institución y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios y representantes de instituciones privadas, públicas, asociaciones, etc.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta al cumplimiento de las políticas que permitan la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 35 de 241

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto, cuatro años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 36 de 241

Título del Puesto:	Subjefe de Departamento de Verificación y Vigilancia
Clasificación:	Asistente Profesional II
Jefe inmediato:	Jefe de Departamento
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Asistir al Jefe en la administración del personal y las actividades asignadas al Departamento de Verificación y Vigilancia, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales y asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Asistir al Jefe en el cumplimiento de las atribuciones asignadas al Departamento de Verificación y Vigilancia.
2. Sustituir al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia, en caso de ausencia temporal.
3. Apoyar a la Jefatura en la elaboración de nombramientos de trabajo diario, comisiones y otras relacionadas con las actividades del Departamento de Verificación y Vigilancia.
4. Realizar verificaciones de oficio, conforme plan anual y quejas recibidas del Departamento de Servicios al Consumidor, correspondientes a las líneas de trabajo siguientes: libro de quejas, verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos preempacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos, verificación de certificados de calibración instrumentos de medición y pesaje, verificación de colegios, verificación de combustibles líquidos, gas licuado de petróleo envasado, monitoreo de canasta básica alimentaria, Plan Belén, entre otros, designando las zonas o rutas a los verificadores para realizar el monitoreo de establecimientos, para que cumplan con lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
5. Participar como representante de la Jefatura en Comisiones Nacionales, reuniones interinstitucionales, establecidas en la Ley o designadas por la autoridad superior (CONAFOR, CONASABU, CODEX, CONAPLAN, PROAM, CENAME), entre otras.
6. Elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
7. Participar en reuniones de trabajo con personal de la Institución y de otras dependencias en representación de la Dirección o del Departamento.
8. Apoyar a Jefatura del Departamento en la verificación del cumplimiento de los horarios de entrada y salida establecidos y con la normativa laboral aplicable.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 37 de 241

9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
10. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital;
11. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con el personal que tiene a cargo el departamento de Verificación y Vigilancia en el cumplimiento de las atribuciones asignadas, y personal del resto de departamentos de la Institución y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores o usuarios, proveedores y representantes de instituciones privadas, públicas, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta al cumplimiento de las políticas las políticas que permitan la consecución de los objetivos Institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 38 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 39 de 241

Título del Puesto: Verificador del Departamento de Verificación y Vigilancia
Clasificación: Asistente Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Participar en los programas y actividades de verificación asignadas al Departamento de Verificación y Vigilancia y otras que le sean asignadas en el ámbito de su competencia, con base en la normativa y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Efectuar de acuerdo con plan elaborado, queja presentada, de oficio o requerimiento específico; la verificación de precios de la Canasta Básica Alimentaria -CBA-, en supermercados, mercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, marranearías, ventas de fruta, ventas de verdura, ventas de granos básicos, ventas de huevos, ventas de pollo, ventas de carne de res, entre otros.
2. Efectuar de acuerdo con plan elaborado, queja presentada, de oficio o requerimiento específico, las verificaciones siguientes: Libro de quejas, exhibición de precios, etiquetado de productos preempacados, instrumentos de medición y pesaje, peso en preempacados, estaciones de servicio, plantas y expendios que comercializan gas licuado de petróleo envasado, publicidad engañosa, quejas, entre otros.
3. Efectuar verificación de Certificados de calibración de instrumentos de medición y pesaje.
4. Verificar los precios de otros productos en farmacias, ferreterías, ventas de fertilizantes, etc.
5. Realizar verificaciones a establecimientos educativos privados para comprobar el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Ley 116-85 del Congreso de la República "REGIMEN DE CUOTAS PARA CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS"; y lo establecido en el convenio suscrito entre el Ministerio de Economía y el Ministerio de Educación, en función de la protección al consumidor, así como de cualquier otro convenio o cooperación que se suscriba en el futuro.
6. Verificar las quejas recibidas del Departamento de Servicios al Consumidor para su atención y solución.
7. Faccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al proveedor, previa firma de todas las personas que intervinieron.
8. Efectuar, diariamente el vaciado de la información obtenida en el monitoreo de precios, en los archivos o sistemas actuales o que se implementen en el futuro, y trasladarla inmediatamente al Analista de Precios para su procesamiento y elaboración de informes.
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 40 de 241

10. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.

11. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Depende directamente del Jefe de Departamento. Su relación interna es con personal de su departamento. Externamente se relaciona con los establecimientos que se dediquen a una actividad económica.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a su Sede Departamental y a la Jefatura de Departamento, con el fin de alcanzar los objetivos y las metas institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media, y seis meses de experiencia como Técnico II en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma del nivel de educación media, y cuando sea necesario acreditar cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Trabajo en equipo
- Habilidad verbal y escrita
- Responsable, Organizado
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimiento de programas de computación (software comercial)
- Habilidad matemática y conocimientos básicos de estadística aplicada
- Conocimientos básicos de notariado (elaboración de actas).

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 41 de 241

Título del Puesto: Asesor en Análisis Económico
Clasificación: Profesional III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Depende directamente del Jefe de Departamento según las atribuciones que le otorga la Ley, de acuerdo con normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Asesorar al jefe del departamento en materia económica, recomendando o proponiendo estrategias velando por el cumplimiento de la protección al consumidor.
2. Realizar investigaciones sobre temas económicos y análisis especiales solicitados por la Dirección, para emitir informes, dictámenes y memorandos a instituciones que constituyen casos frecuentes como el Ministerio Público, Procuraduría de los Derechos Humanos y otros.
3. Atender consultas directas o indirectas efectuadas a la Dirección, sobre diversos tópicos relacionados con la Protección al Consumidor y Usuario.
4. Por designación del jefe del departamento, participar en trabajos conjuntos, con otras dependencias del MINECO y/o con otras instituciones del sector público.
5. Mantener un archivo digital y físico de los informes, memorias, proyectos, planes de trabajo y otros de importancia alta para la toma de decisiones.
6. Elaborar propuestas para la posible formalización de convenios o acuerdos de cooperación con entidades del sector público o privado, para el mejor desarrollo de las actividades a cargo de la DIACO.
7. Representar al jefe del departamento en reuniones de trabajo en instituciones del sector público y privado.
8. Convocar y coordinar a requerimiento del jefe del departamento mesas multisectoriales de trabajo para análisis de temas de Protección al Consumidor y Usuario.
9. Participar en foros, seminarios y mesas redondas sobre la temática de Asistencia y Protección al Consumidor.
10. Asistir a reuniones de trabajo programadas por el jefe del departamento por la Dirección.
11. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 42 de 241

12. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
13. Atender nombramiento de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital.
14. Otras atribuciones que le sean requeridas por la Dirección.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente de Dirección, su relación interna es con todo el personal de la DIACO. Externamente se relaciona con las personas que se comunican a la institución tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a asesorar a las autoridades en las actividades y políticas que permita la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional, seis meses de experiencia como Profesional II en la misma especialidad y ser colegiado activo.
- **OPCIÓN B:** Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional, dieciocho meses de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 43 de 241

f) Requisitos Personales y Competencias

- Reconocida honorabilidad
- Estar en el goce de sus derechos civiles
- Conocimientos sobre las materias que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
- Proactivo, innovador
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Trabajo en equipo
- Responsable, organizado
- Liderazgo e iniciativa
- Conocimientos en Estadística Aplicada
- Conocimientos avanzados en programas de computación (software comercial)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 44 de 241

Título del Puesto: Asistente de Análisis Económico
Clasificación: Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Apoyar al analista económico en actividades de control, registro y emisión de información estadística que se procesa en la Institución, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Diseño, elaboración y actualización de las boletas que se utilizan para el monitoreo de precios.
2. Revisión, ingreso y tabulación de los datos recopilados en las boletas de monitoreo de precios, por personal de las Sedes Departamentales y Municipales y por la Sede Central.
3. Efectuar el análisis de precios de bienes y efectuar los ajustes o informes que procedan.
4. Emitir informes, dictámenes, memorandos y estrategias a tomar con los resultados del análisis de precios.
5. Trasladar al jefe del departamento la información relativa al comportamiento de los precios y otra que se procese, para su conocimiento y toma de decisiones.
6. Efectuar investigaciones sobre temas básicos de información al consumidor, en los diversos bienes y servicios que se ofrecen.
7. Por designación, participar en trabajos conjuntos, con otras dependencias del MINECO y/o con otras instituciones del sector público.
8. Asistir, a requerimiento del jefe inmediato, a reuniones de trabajo en Instituciones del Sector Público y Privado.
9. Mantener las estadísticas actualizadas de productos de la canasta básica y otros que requiera la Dirección.
10. Mantener en resguardo las bases históricas de precios, físicos y digitales, para su consulta y uso posterior.
11. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
12. Atender nombramientos de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 45 de 241

13. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende del jefe del departamento, su relación interna directa es con todo el personal. Externamente se relaciona con las personas que se comunican a la institución tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a cumplir con las atribuciones que tiene asignadas, para que la Institución cuente con información estadística actualizada, para contribuir a alcanzar los objetivos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional del área de Ciencias Económicas.
- ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Trabajo en equipo
- Responsable, organizado
- Liderazgo e iniciativa
- Conocimientos generales de la normativa de la DIACO
- Conocimientos en Estadística Aplicada
- Conocimientos avanzados en programas de computación (software comercial)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 46 de 241

Título del Puesto: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Asesor Profesional Especializado I
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Administrar el personal a su cargo y coordinar las actividades relacionadas con las atribuciones asignadas a la Unidad de Protección de Servicios Financieros del Departamento de Verificación y Vigilancia, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales. Así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Dirigir y coordinar la recepción y atención de las quejas o denuncias recibidas de los usuarios de servicios financieros, así como la información recibida de los proveedores de servicios financieros, a efecto de concluir o continuar con el procedimiento de conformidad con la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
2. Coordinar y autorizar las solicitudes a la Superintendencia de Bancos, sobre los requerimientos de información y colaboración para efectos de dar cumplimiento a los derechos del consumidor; así como, la información de cumplimiento por parte de emisores de tarjetas de crédito de estándares internacionales de seguridad en las operaciones de tarjetas de crédito dentro del marco de los convenios suscritos entre la Superintendencia de Bancos -SIB- y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
3. Gestionar de forma inmediata los informes a la Superintendencia de Bancos cuando se tenga conocimiento de actos que sean de su competencia.
4. Establecer y autorizar los procedimientos para solicitar, en casos concretos, a los emisores de tarjetas de Crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus atribuciones en materia de protección al usuario de servicios financieros.
5. Autorizar las solicitudes dirigidas a los emisores de tarjetas de crédito, sobre la información para el cumplimiento de los derechos del consumidor y de los estándares internacionales de seguridad en las operaciones de la tarjeta de crédito que operan en el país.
6. Supervisar la aplicación del debido proceso, para determinar las infracciones e imponer las sanciones cuando corresponda de conformidad con la Ley de Tarjetas de Crédito; la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y demás normativa aplicable.
7. Coordinar y autorizar la elaboración de los criterios y programas necesarios para diseñar los Programas de Educación Financiera que deberán observar los emisores de tarjetas de crédito y

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 47 de 241

que estén dirigidos a los tarjetahabientes, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de crédito y demás servicios financieros.

8. Asesorar a la Dirección en la coordinación con el Ministerio de Educación, para la inclusión de contenidos de educación financiera en la currícula educativa a nivel básico y diversificado.
9. Supervisar que los emisores de tarjetas de crédito de forma directa o mediante sus gremiales, implementen anualmente programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes sobre el uso adecuado de las tarjetas de crédito, con base a los programas y criterios diseñados y aprobados por la Dirección.
10. Asesorar a la Dirección en la planeación y coordinación de las actividades necesarias para que, en conjunto con la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Educación y los emisores de tarjetas de crédito, se organice de forma anual la Feria de Educación Financiera.
11. Participar en nombre de la Dirección o de la Unidad en las reuniones de trabajo o mesas técnicas en materia de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros;
12. Coordinar con la Jefatura del Departamento de Verificación la elaboración del Plan Anual de Verificación que incluya las verificaciones a cargo de la Unidad, en lo que corresponde a los Libros de Quejas en Instituciones financieras o entidades que emitan tarjetas de crédito y otras verificaciones establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito.
13. Asesorar a la Dirección en la coordinación con la Superintendencia de Bancos para la suscripción o modificación de los convenios institucionales que sean necesarios para el fortalecimiento de las capacidades, la preparación del personal y asistencia técnica de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; e, intercambio de información que corresponda, para el debido cumplimiento de sus funciones.
14. Elaborar, controlar, evaluar y verificar el cumplimiento de las publicaciones en el sitio web y redes sociales de forma mensual y, en un diario de mayor circulación trimestralmente, un reporte que, de forma visible y comprensible al público, informe sobre las tasas de interés vigentes por producto y segmento que cobran los emisores de tarjetas de crédito.
15. Autorizar y atender el nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
16. Asegurar, controlar y verificar que el personal a su cargo cumpla con los horarios de entrada y salida establecidos, con la normativa laboral aplicable y la aplicación de las medidas disciplinarias, conforme al procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
17. Establecer y coordinar la implementación de medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente y las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de la Dirección.
18. Evaluar, determinar y establecer periódicamente la actualización de manuales de funciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en la Unidad a su cargo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 48 de 241

19. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
20. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
21. Asegurar la actualización y traslado de la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con la entrega de la información que se derive por requerimiento.
22. Asesorar a la Dirección y rendir informes periódicos, o cuando se lo soliciten, sobre sus atribuciones.
23. Firmar las resoluciones, los informes, oficios, reportes, solicitudes, cuadros estadísticos y cualquier otra información relacionada con la Unidad, que sean solicitados por la Dirección.
24. Autorizar los informes de trabajos realizados por el personal a su cargo, para efectuar los pagos correspondientes; así como, permisos y vacaciones del personal a su cargo.
25. Coordinar y dirigir otras funciones y atribuciones que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director; como responsable de la Unidad su relación interna es con el personal a su cargo, personal de otros Departamentos de la Dirección y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y préstamo, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., que se relacionen con tarjetas de crédito.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 49 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad a su cargo y de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Guatemalteco;
- Mayor de treinta (30) años;
- Encontrarse en el goce de sus derechos civiles;
- Profesional de las ciencias jurídicas o económicas a nivel de licenciatura o postgrado, habiendo ejercido la profesión por lo menos durante cinco años;
- Acreditar experiencia profesional de por lo menos tres años en actividades profesionales relacionadas con la Defensa del Consumidor y Usuario o Supervisión del Sistema Financiero;
- Tener conocimiento de la legislación guatemalteca que sea aplicable para realizar sus funciones y atribuciones; y,
- Acreditar los conocimientos técnicos necesarios para el ejercicio del cargo mediante un examen de oposición, que se llevará a cabo de conformidad con la normativa vigente, del cual tendrán que ser promovidos con calificación satisfactoria.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 50 de 241

Título del Puesto: Subjefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional III
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Asistir y sustituir, en caso de ausencia, al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en la administración del personal y en las actividades asignadas a dicha Unidad, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales. Así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Administrar y representar, en caso de ausencia, al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en todas las atribuciones y actividades asignadas a la Jefatura para el buen funcionamiento de dicha Unidad.
2. Elaborar y revisar, conjuntamente con el personal del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor, los criterios y lineamientos necesarios para diseñar los Programas de Educación Financiera dirigidos a los tarjetahabientes, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros.
3. Apoyar a la Jefatura en la elaboración de nombramientos de trabajo diario, comisiones y otras relacionadas con las actividades para el adecuado funcionamiento de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
4. Programar y participar en representación de la Jefatura en comisiones nacionales, mesas técnicas, reuniones interinstitucionales y otras establecidas en la Ley o designadas por la autoridad superior.
5. Elaborar reportes de las actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
6. Coordinar las actividades necesarias para que, en conjunto con la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Educación y los emisores de tarjetas de crédito se organice, de forma anual, la Feria de Educación Financiera.
7. Asegurar y controlar que el personal a cargo de la Unidad cumpla con la normativa laboral aplicable, así como los horarios laborales.
8. Establecer y coordinar la implementación medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, así como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de la Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 51 de 241

9. Evaluar, determinar y establecer periódicamente la actualización de manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en la Unidad a su cargo.
10. Asegurar y controlar la actualización y traslado de la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
11. Supervisar en materia de educación financiera, las publicaciones por los diferentes medios impresos, electrónicos, redes sociales y otros que los emisores de tarjetas de crédito deben realizar, así como las que se realicen en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
12. Supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de los convenios interinstitucionales que se suscriban con otras entidades del Estado, en materia de educación financiera y que se deriven de la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
13. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
14. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
15. Recomendar a la Jefatura y a la Dirección sobre la elaboración de informes periódicos, o cuando se lo soliciten, sobre sus atribuciones.
16. Coordinar y participar en reuniones de trabajo con personal de la Institución y de otras dependencias en representación de la Dirección o de la Unidad.
17. Coordinar y atender nombramientos de comisiones fuera de la ciudad capital.
18. Coordinar otras funciones y actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones y atribuciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con el personal a su cargo, personal de otros Departamentos de la Dirección y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc, debido a las atribuciones asignadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes,

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 52 de 241

normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento, de la Unidad a su cargo y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, seis meses de experiencia como Profesional II en la misma especialidad y ser colegiado activo.
- OPCIÓN B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, dieciocho meses de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 53 de 241

Título del Puesto: Supervisor de Resoluciones de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional I
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar las actividades de supervisión al personal encargado de realizar el análisis jurídico y la resolución de los expedientes que se diligencian en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, relativos a quejas o denuncias presentadas por los tarjetahabientes y usuarios financieros ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito relacionados, de acuerdo con la legislación, normas y procedimientos que sean aplicables; incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad

b) Atribuciones

1. Recibir los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por la vía conciliatoria con el proveedor de servicios financieros, para continuar con el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
2. Verificar que los expedientes recibidos en la Unidad cuenten con toda la documentación requerida, que soporten y hagan constar las actuaciones realizadas para fundamentar la queja o denuncia presentada y que los mismos se encuentren debidamente foliados.
3. Asignar y trasladar a los analistas encargados de resolver los expedientes de las quejas o denuncias recibidas que no fueron resueltas verificando, previamente, el cumplimiento del procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
4. Llevar control, dar seguimiento y presentar informes periódicos, de los expedientes de quejas o denuncias asignadas a los analistas encargados de resolver, verificando su avance, cumplimiento de plazos y total de resoluciones emitidas.
5. Planificar y asignar de forma proporcional los expedientes, para su análisis y elaboración de las resoluciones correspondientes, así como programar audiencias cuando proceda.
6. Efectuar la revisión de las resoluciones de los expedientes de quejas o denuncias realizadas por los analistas verificando que las mismas estén basadas en la normativa aplicable y se haya agotado el procedimiento administrativo correspondiente.
7. Firmar los expedientes que se encuentren debidamente diligenciados y trasladarlos a revisión y firma de la Jefatura de la Unidad, para su posterior traslado a la Dirección para la firma final.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 54 de 241

8. Brindar apoyo para el diseño de los Programas de Educación Financiera dirigidos a los tarjetahabientes y usuarios financieros, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
9. Participar como representante de la Jefatura en reuniones interinstitucionales, establecidas en la Ley o designadas por la Autoridad Superior.
10. Elaborar informes y los reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
11. Brindar apoyo en la coordinación de las actividades necesarias para que, en conjunto con la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Educación y los emisores de tarjetas de crédito, se organice de forma anual la Feria de Educación Financiera.
12. Efectuar recomendaciones, en materia de su competencia, a la Jefatura de la Unidad y a la Dirección, así como rendir informes periódicos, o cuando se lo soliciten.
13. Realizar, en caso de ausencia, las funciones y actividades a cargo del Supervisor de Conciliaciones.
14. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
15. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
16. Participar en reuniones de trabajo con personal de la Institución y de otras dependencias en representación de la Dirección o de la Unidad.
17. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
18. Realizar otras funciones que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con el personal a su cargo, personal de otros Departamentos de la Dirección y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 55 de 241

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 56 de 241

Título del Puesto: Supervisor de Conciliaciones de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional I
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar las actividades de supervisión al personal encargado de realizar las funciones de conciliación entre proveedores, emisores, co-emisores u operadores y usuarios financieros o tarjetahabientes relacionados con las quejas o denuncias derivado de las tarjetas de crédito, que se presenten en la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, de acuerdo con la legislación, normas y procedimientos que sean aplicables; incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Atribuciones

1. Verificar que las quejas o denuncias recibidas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros y otras dependencias de la Dirección, cuenten con toda la documentación requerida para soportar fehacientemente la queja o denuncia, así como que los expedientes se encuentran debidamente foliados, para que puedan continuar con su procedimiento administrativo para su resolución, según lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
2. Realizar la clasificación de los documentos para formar los expedientes de acuerdo al orden siguiente:
 - a. Quejas o denuncias no resueltas por emisores de tarjetas de crédito.
 - b. Quejas o denuncias que fueron presentadas directamente en la DIACO y que no cuentan con una resolución inicial por parte del emisor de tarjetas de crédito.
3. Asignar y trasladar a los Analistas Financieros los expedientes de las quejas recibidas que no fueron resueltas por la entidad Emisora, previa verificación de que se cuente con toda la documentación requerida para continuar con el trámite.
4. Asignar a los Analistas Financieros los expedientes de las quejas recibidas, previa verificación que cuenten con toda la documentación requerida para continuar con su trámite.
5. Controlar, dar seguimiento y presentar informes sobre los expedientes de quejas o denuncias asignadas a los Analistas Financieros, de acuerdo con el orden que se indica en la Función No. 2, verificando su avance, cumplimiento de plazos y total de casos resueltos.
6. Coordinar con la Jefatura de la Unidad, las solicitudes de información, en casos concretos, a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando el cumplimiento de los plazos y cuando proceda, realizar la prórroga establecida en la Ley de Tarjetas de Crédito.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 57 de 241

7. Informar a la Jefatura de la Unidad, cuando los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, no cumplan con los plazos contenidos en la Ley para presentar a DIACO la información solicitada.
8. Realizar recepción de los expedientes no resueltos por la vía conciliatoria y trasladar al Supervisor de Resoluciones, aplicando los controles previamente establecidos.
9. Trasladar, los expedientes que no fueron resueltos por el Emisor, al área de Resoluciones para continuar con el proceso correspondiente.
10. Realizar actividades para apoyar el diseño de los Programas de Educación Financiera dirigidos a los tarjetahabientes y usuarios financieros, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
11. Participar como representante de la Jefatura en comisiones nacionales, reuniones interinstitucionales, establecidas en la Ley o designadas por la Autoridad Superior.
12. Elaborar informes y los reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
13. Brindar apoyo a la Dirección en la coordinación de las actividades necesarias para que, en conjunto con la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Educación y los emisores de tarjetas de crédito, se organice de forma anual la Feria de Educación Financiera.
14. Recomendar, en materia de su competencia, a la Jefatura de la Unidad y a la Dirección, así como rendir informes periódicos, o cuando se lo soliciten.
15. Realizar, en caso de ausencia, las funciones y actividades a cargo de Supervisor de Resoluciones.
16. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
17. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
18. Participar en reuniones de trabajo con personal de la Institución y de otras dependencias en representación de la Dirección o de la Unidad.
19. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
20. Coordinar otras funciones que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 58 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con el personal a su cargo, personal de otros Departamentos de la Dirección y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 59 de 241

- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 60 de 241

Título del Puesto: Analista Legal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Realizar el análisis jurídico y emitir una resolución final de los expedientes que se diligencian en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, relativos a quejas o denuncias presentadas por los tarjetahabientes y usuarios financieros ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-, que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y en la Ley de Tarjetas de Crédito, observando el debido proceso.

b) Atribuciones

1. Recibir los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
2. Efectuar comunicación con el consumidor, para verificar si el proveedor no ha solucionado la queja, en caso que se haya solucionado la queja, dejar constancia de lo actuado en documento firmado, en el cual se indique que existió comunicación con el consumidor de servicios financieros y se comprobó que la queja fue solucionada; en estos casos, proceder a emitir resolución final de archivo.
3. Revisar los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento sancionatorio, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al Supervisor de Resoluciones para que, mediante el procedimiento establecido, se complete el expediente.
4. Analizar los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito, así como las infracciones cometidas por los afiliados y los operadores relacionados con tarjetas de crédito.
5. Efectuar las audiencias que correspondan, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento.
6. Realizar encuesta de satisfacción después de la celebración de la audiencia correspondiente.
7. Emitir y firmar las resoluciones que correspondan, con sanción o sin sanción, de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 61 de 241

8. Actualizar la base de datos de los expedientes de quejas o denuncias presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y demás servicios financieros relacionados.
9. Informar, de forma inmediata, a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
10. Elaborar las resoluciones de trámite y archivo o finales del procedimiento administrativo sancionador; así como, cuando corresponda, elaborar las cédulas de notificación.
11. Atender a diferentes representantes de instituciones que visitan a la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley de Tarjetas de Crédito.
12. Elaborar estudios, oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; y, en los casos que aplique, emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
13. Elaborar informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP), entre otras.
14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
15. Brindar apoyo en actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.
16. Elaborar resoluciones finales de expedientes pendientes de quejas en estado de resolver de años anteriores.
17. Revisar la documentación recibida en los expedientes relacionados a productos no financieros, para definir el trámite del expediente.
18. Elaborar las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores u omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.
19. Elaborar informe del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados, consistentes en: Audiencias de Conciliación, de apertura a prueba, rebeldías, montos recuperados en conciliaciones y sanciones.
20. Participar en reuniones que sea asignado, en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
21. Elaborar informes circunstanciados para diligenciar recursos presentados ante la Dirección de Asistencia al Consumidor, en contra de resoluciones emitidas.
22. Atender, cuando sea requerido por la Jefatura de la Unidad de Protección al Consumidor o la Dirección, citaciones a audiencias a juzgados por recursos presentados contra resoluciones emitidas por la DIACO.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 62 de 241

23. Atender nombramiento de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital.
24. Presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura.
25. Realizar otras actividades relacionadas al puesto, a solicitud de la Jefatura o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con personal de la Unidad. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 63 de 241

f) Requisitos Personales y Competencia

- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 64 de 241

Título del Puesto: Analista Financiero de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar las actividades en el diligenciamiento del procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y Ley de Tarjetas de Crédito; llevando a cabo el análisis financiero de los expedientes que se deriven de las quejas o denuncias presentadas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, así como informes que se requieran.

b) Atribuciones

1. Revisar los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente.
2. Solicitar, en casos concretos, a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus atribuciones en materia de protección del usuario de servicios financieros;
3. Dar seguimiento a las quejas asignadas, actividad que incluye asesorar a los tarjetahabientes en el diligenciamiento y resolución de su queja.
4. Actualizar la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados.
5. Elaborar los reportes sobre las tasas de interés por producto y segmento que cobran los emisores de tarjetas de crédito, que debe publicar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en su sitio web y redes sociales de forma mensual y en un diario de mayor circulación trimestralmente.
6. Informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
7. Elaborar las resoluciones de trámite y archivo o finales del procedimiento administrativo sancionador; así como, cuando corresponda, elaborar las cédulas de notificación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 65 de 241

8. Elaborar, trasladar y dar seguimiento a los requerimientos y expedientes que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación.
9. Realizar actividades en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.
10. Elaborar los estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección.
11. Elaborar las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores u omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de las partes.
12. Participar en reuniones que sea convocado, en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
13. Presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura.
14. Atender nombramiento de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital.
15. Realizar la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
16. Realizar otras actividades relacionadas al puesto, a solicitud de la Jefatura o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con personal de la Unidad. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 66 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales
- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 67 de 241

Título del Puesto: Verificador de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Asistente Profesional IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Participar en la elaboración de planes de trabajo, programas, informes, oficios de cumplimiento y actividades de verificación y otras que, en el ámbito de su competencia, le sean asignadas por la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, observando la normativa y los procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Elaborar y llevar control de la información estadística de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; así como, otros reportes o estudios que le sean solicitados por su Jefe Inmediato o Autoridad Superior.
2. Verificar que los emisores de tarjetas de Crédito publiquen y mantengan en su sitio web permanentemente información de forma fácilmente accesible y visible al público, de las tasas de interés, las tasas de interés por mora, las comisiones u otros cargos aplicables de todas las tarjetas de crédito que emite. Además, verificar que esta misma información, debe estar publicada de forma visible y de fácil localización para el público, en sus establecimientos.
3. Verificar la información que publica la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en su sitio web y redes sociales de forma mensual y en un diario de mayor circulación trimestralmente, sobre las tasas de interés por producto y segmento que cobran los emisores de tarjetas de crédito.
4. Verificar que los emisores de Tarjetas de Crédito cumplan con las obligaciones que establece la Ley de Tarjetas de Crédito en lo relativo a actualización de contratos e información que deben contener los estados de cuenta, y otros temas de verificación que le sean aplicables.
5. Verificar que los expedientes que se reciben en la recepción, estén debidamente documentados y foliados. Devolver a los receptores de quejas los expedientes que no están debidamente documentados o foliados.
6. Asignar, a los Analistas Financieros y Analistas Legales, según corresponda, en el Sistema de Quejas los expedientes de las quejas o denuncias recibidas que estén debidamente documentados.
7. Implementar los controles necesarios para que la información solicitada a los emisores de tarjetas de crédito, operadores y afiliados, entre otros, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 68 de 241

- prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo;
8. Verificar que los oficios que se trasladan a los emisores de tarjetas de crédito, para solicitar información de casos concretos, cuenten con toda la documentación que consta en el expediente, previo a su traslado a Jefatura para la firma correspondiente.
 9. Efectuar la recepción y trasladar a los analistas de la Unidad, las respuestas recibidas de los emisores, operadores y afiliados, entre otros; escanearlas y agregar un resumen de lo resuelto por el emisor en el Archivo Excel o medio de control implementado.
 10. Efectuar el diligenciamiento y control de proceso de notificaciones de las resoluciones que se emiten en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, actividad que incluye la verificación que estas se encuentren debidamente documentadas y escaneadas en el expediente correspondiente.
 11. Efectuar el archivo y control de los expedientes finalizados.
 12. Efectuar la verificación de la recepción de la información de las tasas de interés que envían los emisores, escanearlas y entregarlas al Analista Financiero encargado.
 13. Elaborar el informe correspondiente de los emisores de tarjetas de crédito infractores de la Ley de Tarjetas de Crédito, al incumplir con la entrega de las tasas de interés de forma mensual, así como la información que se solicita por medio de los Analistas Financieros y que los emisores no cumplen en los plazos establecidos.
 14. Presentar informes de forma mensual de las actividades que se realizan en la Unidad, del Plan Operativo Anual (POA) y cuando se lo solicite la Jefatura o Autoridad Superior.
 15. Llevar el control de oficios y correspondencia emitida, que se traslada a la Jefatura para firma, así como, la correspondencia recibida.
 16. Faccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; vinculadas con operaciones de la Tarjeta de Crédito; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.
 17. Realizar la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua;
 18. Brindar apoyo en actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.
 19. Informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
 20. Presentar informes de actividades de forma semanal y mensual o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o Autoridad Superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 69 de 241

21. Apoyar, en casos especiales, en labores de notificación y recopilación de información, cuando sea requerido por la Jefatura de la Unidad o Autoridad Superior.
22. Participar en reuniones o grupos de trabajo a requerimiento de la Jefatura de la Unidad.
23. Atender nombramiento de comisiones oficiales fuera de la ciudad capital.
24. Realizar otras actividades relacionadas al puesto, a solicitud de la Jefatura o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con personal de la Unidad. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto, y seis meses de experiencia como Asistente Profesional III o Jefe Técnico Profesional III en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 70 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto, y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del mismo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales
- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 71 de 241

Título del Puesto: Receptor de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Asistente Profesional IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar la recepción de las quejas o denuncias que se presentan en las oficinas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, personalmente, por teléfono, correo electrónico, call center o cualquier otro medio que en el futuro se establezca, realizadas por los usuarios o consumidores de servicios financieros relacionados con las operaciones de tarjetas de crédito, en contra de emisores, co-emisores de tarjetas de crédito y proveedores de servicios financieros, por interposición de quejas o denuncias por controversias surgidas, observando la normativa aplicable y los procedimientos establecidos.

b) Atribuciones:

1. Efectuar la recepción de las quejas o denuncias de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, verificando que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En el caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda.
2. Solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro.
3. Mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
4. Efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
5. Realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros.
6. Escanear el expediente de las quejas o denuncias para llevar los expedientes de forma digitalizada.
7. Trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
8. Informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia, para su aceptación y trámite administrativo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 72 de 241

9. Asesorar, personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran en el tema de presentación de quejas o denuncias, relacionadas con servicios financieros relativos a la tarjeta de crédito.
10. Apoyar las actividades de promoción y distribución de material educativo en temas de derechos y obligaciones de los consumidores, educación financiera y de defensa al consumidor, cuando se le requiera.
11. Brindar apoyo en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;
12. Efectuar encuestas al consumidor o usuario financiero.
13. Completar formatos de comunicación permanente al consumidor.
14. Brindar apoyo en actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información.
15. Elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Autoridad Superior.
16. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
17. Realizar en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
18. Otras actividades que le sean requeridas por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las funciones y atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y de la DIACO; y externamente consumidores o usuarios que presentan quejas o denuncias por medio de las diferentes vías establecidas, proveedores de servicios financieros, así como entidades y personas que se comunican a la Institución tanto públicas como privadas, en razón de las funciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 73 de 241

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional III o Jefe Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- **OPCIÓN B:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad de este.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Responsable, organizado, extrovertido
- Carisma, empatía, discreción
- Excelentes relaciones Interpersonales
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Proactivo, Iniciativa y habilidad para trabajar en equipo
- Servicio al cliente interno y externo
- Buena capacidad de análisis de información financiera
- Habilidad de redacción y buena ortografía
- Manejo de programas de computación
- Manejo de equipo de oficina
- Conocimiento de leyes financieras y de protección al consumidor y usuario

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 74 de 241

Título del Puesto: Notificador de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Asistente Profesional IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Entregar las cédulas de citación, notificación, oficios y cualquier otra documentación que se requiera de los expedientes a cargo de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y en general de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a consumidores, usuarios, usuarios financieros, proveedores y proveedores de servicios financieros, entre otros, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones:

1. Recibir las Cédulas de Citación y notificación; oficios y cualquier otra documentación que serán entregadas, firmar el listado correspondiente para hacer constar la recepción de dicha documentación. En los casos que proceda, elaborar las cédulas de citación y notificación.
2. Elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de Cédulas de Citación, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación a entregar, así como la realización de llamadas telefónicas a efecto de localizar a los Usuarios, Consumidores y Proveedores en los casos que las direcciones no sean conocidas o exactas.
3. Notificar, el mismo día de su recepción, a consumidores, usuarios y proveedores, mediante cédula de notificación.
4. Presentar, el mismo día, a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros las Cédulas de Notificación donde consta que fueron entregadas las notificaciones.
5. Informar, inmediatamente, a Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, Supervisores, Analistas de Conciliaciones o Analistas de Resoluciones las razones por las cuales no fue posible entregar alguna notificación.
6. Contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente, o por tratarse de zonas de alta peligrosidad.
7. Entregar oficios o cualquier otro documento a las entidades que prestan servicios financieros o son proveedores de servicios financieros.
8. Entregar documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones no financieras.
9. Efectuar, cuando sea requerido, la distribución de material en temas de educación financiera y de defensa al consumidor.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 75 de 241

10. Brindar apoyo en actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.
11. Gestionar y diligenciar las actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
12. Elaborar oficio de solicitud de vehículo con piloto, cuando proceda.
13. Elaborar informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos.
14. Brindar, cuando sea necesario, apoyo en actividades de transporte de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros o de la Dirección.
15. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
16. Otras actividades que le sean asignadas por parte de Jefatura o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente, con las personas individuales e instituciones, tanto públicas como privadas, en razón de las funciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio a los usuarios, proveedores y personas que notifica.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 76 de 241

- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional III o Jefe Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- **OPCIÓN B:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del mismo.
- Licencia de conducir tipo “B “o superior y “M”.
- Conocimiento de direcciones de la ciudad capital y ubicación de los Departamentos de Guatemala.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Responsable, organizado
- Proactivo, Iniciativa y Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Discreto, colaborador
- Habilidad de expresión y comunicación
- Excelentes relaciones interpersonales
- Servicio al cliente interno y externo
- Manejo de paquetes de office
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 77 de 241

Título del Puesto: Piloto de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Trabajador Operativo IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Conducir los vehículos para trasladar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados, observando las normas y procedimientos aplicables en el desarrollo de sus actividades.

b) Atribuciones:

1. Conducir vehículos motorizados, para transportar a funcionarios y empleados en actividades relacionadas con la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- tales como: comisiones oficiales dentro y fuera de la capital, monitoreo, entrega de notificaciones, entrega de documentación y correspondencia en general y otras que le fueren requeridas.
2. Verificar el estado general del vehículo, previo a realizar una comisión, para establecer que se encuentra en condiciones y adecuado funcionamiento para prestar el servicio asignado.
3. Velar diariamente por la limpieza interior y exterior de los vehículos y por el buen funcionamiento de estos.
4. Elaborar la programación y control de rutas para la realización de las actividades de transporte de personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y la Unidad de Protección de Servicios Financieros, para efectuar notificaciones y traslado de personal en comisiones oficiales a realizarse en el perímetro urbano o departamental.
5. Efectuar reparaciones sencillas y comunicar, inmediatamente, a su Jefe inmediato, cualquier problema de funcionamiento en los vehículos de la Institución que requieran atención especial.
6. Controlar el consumo de combustibles y lubricantes del vehículo a su cargo y llevar registro de los kilómetros recorridos por el mismo, con el fin de darle mantenimiento en el tiempo adecuado.
7. Informar a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, cualquier contingencia mecánica o de otra índole, acaecida durante la comisión.
8. Apoyar en actividades relacionadas con la promoción y distribución de material educativo en temas de derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera.
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 78 de 241

10. Atender las designaciones en comisiones oficiales al interior del país.
11. Realizar otras actividades relacionadas con el puesto, que sean solicitadas por el jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente, con las personas e instituciones, tanto públicas como privadas, en razón de las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio al personal de la Unidad y de la DIACO, de manera atenta y respetuosa, mediante una conducción prudente y cuidadosa de los medios de transporte que le sean asignados.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad y en los Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Trabajador Operativo III en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar tercer grado de educación primaria y seis meses de experiencia en tareas relacionadas con el puesto.
- Licencia tipo “B” o superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 79 de 241

f) Requisitos Personales y Competencia

- Responsable, Organizado, discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimientos básicos de mecánica
- Conocimiento de direcciones de la ciudad capital y ubicación de los Departamentos de Guatemala
- Manejo básico de paquetes de Office

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 80 de 241

Título del Puesto: Jefe de Departamento Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
Clasificación: Profesional Jefe III
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Establecer, programas, planes y acciones de difusión y capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario.
2. Prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores en materia de su competencia, de forma personal y telefónica.
3. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
4. Impartir conferencias, seminarios o charlas, en materia de divulgación de los derechos y obligaciones a consumidores o usuarios y proveedores, entidades Académicas, Empresariales y Gubernamentales, conforme a lo establecido en la Ley y marco legal aplicable.
5. Diseñar, elaborar y administrar los diferentes materiales publicitarios de la Dirección.
6. Participar, en representación de la Dirección en reuniones con instituciones públicas y privadas.
7. Rendir informe mensual del avance de metas a la dirección.
8. Velar porque su personal cumpla con sus horarios de entrada establecidos.
9. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
10. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 81 de 241

11. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento;
12. Aplicar medidas disciplinarias al personal que cometa faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda;
13. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
14. Aplicar Medidas disciplinarias al personal que cometa faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
15. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital;
17. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las atribuciones que le corresponden, con Jefaturas, Delegados Departamentales y con el resto de personal de la Institución y del Ministerio de Economía.

Externamente se relaciona con consumidores, usuarios, proveedores, representantes de instituciones públicas y privadas, organismos internacionales y público en general.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar a las autoridades en las actividades que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 82 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, seis meses de experiencia como Profesional Jefe II en la misma especialidad, que incluya supervisión de personal y ser colegiado activo.
- OPCIÓN B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, tres años de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto, que incluyan supervisión de personal y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, discreción
- Excelente habilidad de expresión oral
- Buenas relaciones humanas
- Manejo de personal
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 83 de 241

Título del Puesto: Subjefe de Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
Clasificación: Asistente Profesional II
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Asistir al Jefe de Departamento en la administración de personal y las actividades asignadas al Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

c) Atribuciones

1. Establecer, programas, planes y acciones de difusión y capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario.
2. Prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores en materia de su competencia, de forma personal y telefónica.
3. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
4. Sustituir al Jefe del Departamento de Asesoría al Consumidor y Proveedor.
5. Autorizar los libros de quejas, recepción de contratos de Adhesión e instrumentos de medición y pesaje, verificando que se presenten los documentos requeridos por la DIACO, ya sean proveedores organizados como pequeños contribuyentes, empresas individuales, sociedades mercantiles, fundaciones, asociaciones civiles, copropiedades, cooperativas, entidades gubernamentales, entre otras.
6. Supervisar el ingreso de información a la base de datos, que sirve de registro de las gestiones y documentación legal presentada por las empresas.
7. Supervisar la clasificación y archivo de la documentación legal de las empresas.
8. Coordinar recepción de la documentación necesaria para la autorización de los contratos de adhesión y los instrumentos de medición y pesaje, trasladarlos a los departamentos que corresponden.
9. Impartir conferencias, seminarios o charlas, en materia de divulgación de los derechos y obligaciones a consumidores o usuarios y proveedores de entidades Académicas, Empresariales y Gubernamentales, conforme a lo establecido en la Ley y marco legal aplicable.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 84 de 241

10. Elaborar programas de capacitación y divulgación de los derechos del consumidor y usuario;
11. Asesorar a los proveedores y usuarios en tema de autorización de libros de quejas y aquellos que por la naturaleza de las atribuciones del Departamento le correspondan.
12. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema, en la base de datos al Jefe de Tecnologías de la Información.
13. Rendir los informes que sean requeridos por la Jefatura del Departamento o Dirección.
14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
15. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
16. Otras atribuciones que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, a quien deberá sustituir en caso de ausencia, su relación interna es con el personal que le sea asignado en el cumplimiento de las atribuciones correspondientes a su dependencia, personal de la DIACO y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios, proveedores y representantes de instituciones públicas, privadas, asociaciones, etc.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar a las autoridades en las actividades que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 85 de 241

d) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en áreas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, discreción
- Excelente habilidad de expresión oral
- Buenas relaciones humanas
- Manejo de personal
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 86 de 241

Título del Puesto: Capacitador del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor
Clasificación: Asistente Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Realizar labores de capacitación y asesoría en el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes.

b) Atribuciones

1. Elaborar Planes de Capacitación y Promoción a consumidores, usuarios y proveedores; así como, propuestas y estrategias para fortalecer las líneas de trabajo del departamento en general.
2. Identificar y enviar información a organizaciones privadas, cámaras, gremiales y organizaciones empresariales, para coordinar acciones de capacitación y promoción, en el Marco de la Ley de Protección al Consumidor (Promoción del Libro de Quejas, Charlas, Conferencias y seminarios y Asesorías puntuales), y elaborar base de datos.
3. Coordinar con las Administraciones de los Centros Comerciales, la impartición de charlas, conferencias y seminarios dirigidas a los proveedores, en el tema de Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores.
4. Coordinar la logística de las charlas, conferencias y seminarios con los encargados de las instituciones a las que pertenece el personal a capacitar.
5. Capacitar a Proveedores, en Cámaras, Gremiales, Organizaciones Empresariales y otras en temas de derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, contenidos la Ley de Protección al Consumidor.
6. Autorizar los libros de quejas, recepción de contratos de Adhesión e instrumentos de medición y pesaje, verificando que se presenten los documentos requeridos por la DIACO, ya sean proveedores organizados como pequeños contribuyentes, empresas individuales, sociedades mercantiles, fundaciones, asociaciones civiles, copropiedades, cooperativas, entidades gubernamentales, entre otras.
7. Realizar evaluaciones de las capacitaciones realizadas a proveedores, usuarios y consumidores, para determinar aspectos de mejora.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 87 de 241

8. Elaborar informes mensuales y cuando sea requerido, de las capacitaciones realizadas y del avance de metas y de las diferentes actividades realizadas en el departamento.
9. Asesorar a proveedores y usuarios en el tema de derechos y obligaciones de acuerdo con lo establecido en el Decreto Número 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía.

Externamente se relaciona con entidades del sector público, proveedores, cámaras, gremiales, organizaciones empresariales del sector privado y administraciones de los Centros Comerciales, entre otros,

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada divulgar los derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores, para cumplir con los objetivos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 88 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado
- Proactivo, innovador
- Carisma, empatía, liderazgo
- Excelente habilidad de expresión
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 89 de 241

Título del Puesto: Jefe de Departamento Servicios al Consumidor
Clasificación: Profesional III
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Servicios al Consumidor, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Administrar y atender el sistema y medios de quejas o denuncias de los consumidores y usuarios;
2. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley;
3. Proponer cambios y actualizaciones a los sistemas de gestión;
4. Coordinar recepción, tramite y traslado de quejas interpuestas ante DIACO, correspondientes a servicios públicos;
5. Dar seguimiento a las quejas presentadas al departamento, relacionadas con el trámite administrativo que les corresponda;
6. Participar en reuniones de trabajo con personal de la DIACO y de otras instituciones en labores relacionadas con el Departamento a su cargo;
7. Coordinar actividades con los diferentes departamentos de la Dirección e instituciones y empresas objeto de queja;
8. Asesorar en materia administrativa a los usuarios y organizaciones que lo requieran;
9. Asignar el trabajo correspondiente a cada uno de los puestos de trabajo que conforman el departamento de Servicio al Consumidor;
10. Supervisar las asignaciones de su personal;
11. Representar al departamento de Servicios al Consumidor, cuando sea requerido por la Dirección;
12. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema, en la base de datos al Jefe de Tecnologías de la Información;
13. Rendir informe mensual del avance de metas a la Dirección;

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 90 de 241

14. Velar porque el personal a su cargo cumpla con sus horarios de entrada y salida establecidos y con la normativa laboral aplicable;
16. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección;
17. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo;
18. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento;
19. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda;
20. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección;
21. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital;
22. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las atribuciones que le corresponden y con el resto de personal de los Departamentos de la DIACO. Externamente se relaciona con consumidores, usuarios, proveedores y representantes de instituciones privadas, públicas, asociaciones, etc.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección, alineados con la misión y visión institucionales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 91 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, seis meses de experiencia como Profesional II en la misma especialidad y ser colegiado activo.
- OPCIÓN B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, dieciocho meses de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 92 de 241

Título del Puesto: Asesor Jurídico del Departamento de Servicios Al Consumidor
Clasificación: Profesional III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Brindar asesoría legal, a la Jefatura, personas individuales, jurídicas e instituciones que lo requieran, relacionada con actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores o usuarios, en temas de derechos y garantías orientados a la protección del Consumidor y Usuario, de acuerdo con normas y procedimientos establecidos; incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Atribuciones

1. Asesorar a la Jefatura del Departamento en reuniones de trabajo con la Dirección, dependencias del Ministerio de Economía y otras instituciones públicas o privadas.
2. Asesorar en materia legal, personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran.
3. Emitir los dictámenes en materia legal que le sean requeridos, por la Jefatura del Departamento o la Dirección.
4. Efectuar la distribución de expedientes de quejas a los conciliadores para su atención y resolución.
5. Atender o celebrar audiencias de conciliación asignadas por el Jefe inmediato o Autoridad Superior.
6. Registrar diariamente, en la base de datos, la información de las quejas recibidas.
7. Revisar y analizar los expedientes que sean elaborados por el personal del Departamento de Servicios al Consumidor, previo a su traslado al Departamento Jurídico o al archivo correspondiente.
8. Llevar el control de los expedientes revisados previo al envío al Departamento Legal de manera diaria.
9. Realizar las actualizaciones de los procesos que se llevan en el Departamento, en relación al Sistema de Gestión de Calidad.
10. Capacitar al personal de nuevo ingreso en el departamento, así como a los operadores del Call Center.
11. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 93 de 241

12. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
13. Otras atribuciones que le sean requeridas por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna directa es con todo el personal del Departamento de la DIACO y del Ministerio de Economía. Externamente se relaciona con las personas que se comunican a la institución tanto públicas como privadas, debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales

Su proyección va encaminada a asesorar en materia jurídica y prestar apoyo al departamento, para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, seis meses de experiencia como Profesional II en la misma especialidad y ser colegiado activo.
- **OPCIÓN B:** Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, dieciocho meses de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.
- Experiencia en el área legal-administrativa.
- Experiencia en solución de conflictos o conciliaciones.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 94 de 241

f) Requisitos Personales y Competencia

- Proactivo e innovador
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Responsable y organizado
- Excelentes capacidades de negociación
- Excelentes relaciones humanas
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 95 de 241

Título del Puesto: Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor
Clasificación: Secretario Ejecutivo IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Asistir al Jefe en el cumplimiento de las atribuciones administrativas y operativas asignadas al Departamento de Servicios al Consumidor, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Apoyar a Jefatura en la realización de informes que son requeridos por Dirección o por otras Jefaturas en actividades relacionadas con el Departamento;
2. Apoyar a la Jefatura en el envío y seguimiento a de las quejas presentadas al departamento, contra los servicios públicos. relacionadas con el trámite administrativo que les corresponda;
3. Registrar diariamente, en la base de datos, la información de las quejas recibidas en concepto de servicios públicos;
4. Asesorar, personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran en el tema de presentación de quejas;
5. Reportar al Jefe del Departamento de Informática, cualquier problema que se presente con la base de datos del Sistema de Quejas;
6. Apoyar las actividades del departamento, en atención al público por medio telefónico y personal;
7. Coordinar traslado de expedientes no conciliados administrativamente, al departamento Jurídico Legal, al departamento de Verificación y Vigilancia y los que competen a sedes Departamentales y municipales;
8. Llevar registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del departamento;
9. Realizar oficios y/o memorándums que sean requeridos por Jefatura;
10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua;
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital;
12. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 96 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y de la DIACO; y externamente con las personas que se comunican a la institución, tanto públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a la Jefatura del Departamento, para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Responsable de mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título a diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo III.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y treinta meses de experiencia en labores secretariales. En el caso que se requiera, dominio de un idioma.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, extrovertido
- Buenas Relaciones Interpersonales
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Carisma, empatía y liderazgo
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 97 de 241

Título del Puesto: Conciliador del Departamento Servicios al Consumidor
Clasificación: Asistente Profesional IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Analizar y resolver, preferentemente por la vía conciliatoria, las quejas presentadas ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, por los consumidores y usuarios, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Resolver quejas presentadas a la DIACO, mediante los procedimientos establecidos, visitas de campo o audiencias administrativas.
2. Dejar constancia de lo actuado, mediante actas administrativas, de las audiencias de conciliación realizadas en las oficinas de la DIACO y los casos diligenciados en visitas de campo.
3. Realizar encuestas de satisfacción después de la celebración de la audiencia correspondiente.
4. Elaborar las citaciones y notificaciones a los consumidores y proveedores en conflicto.
5. Llevar control de las quejas que le sean asignadas mediante comunicación permanente, personalizada y eficiente con el consumidor y usuario.
6. Dar información de los casos en proceso, por los medios de comunicación disponibles, a los proveedores y usuarios que la requieran.
7. Asesorar, personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran en el tema de presentación de quejas.
8. Mantener actualizada la base de datos de los casos asignados.
9. Realizar informes semanales, quincenales y mensuales de labores realizadas y los que le sean requeridos por la Jefatura o la Dirección.
10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender nombramiento de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 98 de 241

Ministerio de Economía; y, externamente consumidores, usuarios, proveedores y personas que se comunican a la institución, tanto públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a resolver a favor del consumidor o usuario las quejas que sean presentadas al departamento, para alcanzar las metas y objetivos estratégicos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Responsable de mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional III o Jefe Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- **OPCIÓN B:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado, extrovertido
- Carisma, empatía
- Servicio al cliente
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Conocimientos de elaboración de actas
- Buenas relaciones interpersonales
- Manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 99 de 241

Título del Puesto: Receptor de quejas del Departamento de Servicios al Consumidor
Clasificación: Jefe Técnico II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar la recepción de quejas que se presentan a las oficinas de la DIACO, por teléfono, correo electrónico, call center o cualquier medio que en futuro se establezca, realizadas por usuarios o consumidores contra proveedores, por controversias surgidas en la adquisición de bienes o prestación de servicios, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Efectuar la actualización diaria en la base de datos de las quejas recibidas, por actividad económica, género y motivo; así como, registro de las acciones de comunicación con el consumidor.
2. Efectuar la recepción y traslado de quejas a la jefatura, a más tardar a primera hora del día siguiente, para su asignación a los conciliadores.
3. Solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte que fundamenten la queja presentada.
4. Trasladar al Asistente del Departamento, las quejas recibidas en concepto de controversias surgidas en la prestación de servicios públicos que no son competencia de la DIACO.
5. Informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja, para su aceptación y trámite.
6. Asesorar, personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran en el tema de presentación de quejas.
7. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
8. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
9. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y de la DIACO; y externamente con las personas que presentan quejas en las vías de comunicación establecidas, proveedores y personas que se comunican a la Institución tanto públicas como privadas, debido a las atribuciones que realiza.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 100 de 241

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a ingresar y documentar convenientemente las quejas presentadas para facilitar su diligenciamiento y resolución, para alcanzar las metas y objetivos de la Institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Responsable de mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Jefe Técnico I en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando se requiera, los cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y tres años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado, extrovertido
- Carisma, empatía, proactivo
- Servicio al cliente
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Conocimientos de elaboración de actas
- Buenas Relaciones Interpersonales
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 101 de 241

Título del Puesto: Recepcionista del Departamento de Servicios al Consumidor
Clasificación: Secretario Ejecutivo IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Atender a las personas que visitan las oficinas del Departamento de Servicios al consumidor y recepción de las llamadas telefónicas, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Realizar recepción y traslado de las llamadas por medio de la planta telefónica;
2. Recepción, registro y traslado a la Jefatura y personal del Departamento, de la correspondencia y documentación recibida, consistente en certificaciones, citaciones, amparos, recursos, entre otros;
3. Informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja, para su aceptación y trámite;
4. Recibir, atender y brindar información a las personas que visitan el Departamento;
5. Presentar a su jefe inmediato los informes y reportes que le sean requeridos;
6. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua;
7. Atender nombramiento de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital;
8. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y Ministerio de Economía. Externamente con las personas que se comunican a la Institución tanto públicas como privadas.

NORMA:

Su función deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario" Decreto Número 006-2003, Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 2-2024, ambos del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivos reglamentos; en el cumplimiento de las normas laborales y reglamentos de la DIACO, políticas y normas dictadas por el Ministerio de Economía; y, en el marco legal aplicable, en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su función va encaminada a prestar un servicio amable y cortés a las personas que visitan la Institución.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 102 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Responsable de mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo III.
- **OPCIÓN B:** Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y treinta meses de experiencia en labores secretariales. En el caso que se requiera, dominio de un idioma.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado
- Habilidad de expresión y redacción de documentos
- Conocimiento general de manejo de oficina
- Servicio al cliente
- Buenas relaciones interpersonales
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 103 de 241

Título del Puesto: Notificador del Departamento de Servicios al Consumidor
Clasificación: Técnico I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Entregar de cedulas de citación, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación que se requiera, a consumidores, usuarios, proveedores y entidades que prestan servicios públicos y financieros, entre otras, de acuerdo con normas y procedimientos establecidos

b) Atribuciones

1. Recibir de Jefatura o Asistente del Departamento las Cedula de Citación y oficios que serán entregados, firmar el listado de Cedula de Citación para hacer constar recepción.
2. Elaborar la ruta de entrega de Cedula de Citación y/o realización de llamadas telefónicas a Usuarios y/o Consumidores y Proveedores que las direcciones no sean conocidas.
3. Elaborar Oficio de Solicitud de Vehículos con piloto.
4. Notificar, el mismo día de su recepción, a consumidores, usuarios y proveedores, mediante cédula de notificación de citación.
5. Entregar, el mismo día, a Jefatura del Departamento las Cedula de Notificación de Citación entregadas.
6. Entregar oficios a las entidades que prestan servicios públicos y financieros.
7. Citar por la vía telefónica a Consumidores y/o Usuarios, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente, o por tratarse de zonas de alta peligrosidad.
8. Informar inmediatamente a Jefatura y/o Conciliadores, las razones por las cuales no fue posible entregar alguna Cedula de Citación.
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
10. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
11. Otras actividades que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 104 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente, con las personas, tanto públicas como privadas, debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio a los usuarios, proveedores y personas que notifica.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Responsable de mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media, y cuando sea necesario: Acreditar cursos de capacitación o adiestramiento.
- Experiencia de 6 meses en labores de notificación.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimientos básicos de mecánica

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 105 de 241

Título del Puesto: Piloto del Departamento de Servicios al Consumidor
Clasificación: Trabajador Operativo IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Conducir los vehículos de la DIACO, a los diferentes lugares asignados, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Conducir vehículos motorizados, para transportar a funcionarios y empleados en actividades relacionadas con el Departamento de Servicios al Consumidor y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- tales como: comisiones oficiales dentro y fuera de la capital, monitoreo, entrega de notificaciones, entrega de documentación y correspondencia en general y otras que le fueren requeridas;
2. Verificar estado general del vehículo, previo a realizar una comisión, para establecer que se encuentra en condiciones de servicio;
3. Velar diariamente por la limpieza interior y exterior de los vehículos y por el buen funcionamiento de estos.
4. Efectuar reparaciones sencillas y comunicar, inmediatamente, a su Jefe inmediato, cualquier problema de funcionamiento en los vehículos de la Institución que requieran atención especial;
5. Controlar el consumo de combustibles y lubricantes del vehículo a su cargo y llevar registro de los kilómetros recorridos por el mismo, con el fin de darle mantenimiento en el tiempo adecuado;
6. Informar a la Jefatura del Departamento, cualquier contingencia mecánica o de otra índole, acaecida durante la comisión;
7. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
8. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
9. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente con las personas de instituciones pública o privadas, debido a la función que realiza.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 106 de 241

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio al personal de la DIACO de manera atenta y respetuosa, mediante una conducción prudente y cuidadosa de los medios de transporte que le sean asignados.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Trabajador Operativo III en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar tercer grado de educación primaria y seis meses de experiencia en tareas relacionadas con el puesto.
- Licencia tipo “B” o superior.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimientos básicos de mecánica
- Conocimiento de direcciones de la ciudad capital y ubicación de los Departamentos de Guatemala
- Manejo básico de paquetes de Office

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 107 de 241

Título del Puesto:	Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes
Clasificación:	Asistente Profesional II
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-. –

a) Descripción General del Puesto

Administrar, evaluar y retroalimentar al personal y las actividades asignadas al Departamento de Coordinación de Sedes, incluyendo las derivadas del Sistema de Control de Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Coordinar la planificación, dirección, ejecución, trazabilidad, evaluación y control de las atribuciones que la Ley le asigna a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO, en los Departamentos y Municipios en los que tenga presencia,
2. Promover la efectividad del desempeño de las sedes departamentales y municipales, mediante una ejecución conjunta con los delegados de las sedes, observando las políticas y metas establecidas para la consecución de los objetivos de la DIACO.
3. Elaborar, en coordinación con el Departamento Financiero de la Sede Central, el anteproyecto de presupuesto anual, para su presentación y aprobación.
4. Asignar a los delegados departamentales las líneas de trabajo a ejecutar, con el fin de contribuir al alcance efectivo de las metas y los objetivos institucionales de la DIACO.
5. Realizar actividades de seguimiento y orientación a los Delegados de las Sedes Departamentales y municipales, encaminadas al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, tales como: Verificaciones, monitoreo y divulgación, atención y resolución de quejas, entre otras.
6. Programar, supervisar en campo, evaluar y retroalimentar a los delegados departamentales sobre las acciones y gestiones ejecutadas para el alcance de metas.
7. Gestionar los recursos materiales, financieros y humanos que se requieran para el alcance satisfactorio de los objetivos de las sedes departamentales y municipales.
8. Procurar capacitaciones y la retroalimentación de procesos y procedimientos aplicables en las sedes departamentales y municipales.
9. Implementar las medidas necesarias para verificar el cumplimiento de horarios de atención en las Sedes Departamentales y Municipales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 108 de 241

10. Implementar, como responsable del archivo general de la Coordinación de Sedes Departamentales (Guatemala) las medidas orientadas al almacenamiento, orden, resguardo y trazabilidad de todo lo que la naturaleza tácita e implícita de la actividad de resguardo de información conlleva. Así como del cumplimiento de lo reglamentado en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, Decreto Número 56-2008 del Congreso de la República.
11. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
12. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
13. Representar al Departamento de Coordinación de Sedes y/o DIACO, cuando sea requerido por la Dirección o Autoridad Superior, en reuniones con personal de la Institución y otras dependencias.
14. Rendir informe mensual de avance de metas a la Dirección, y otros que le sean requeridos.
15. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
16. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
17. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
18. Aplicar medidas disciplinarias al personal que cometa faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
19. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección;
20. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
21. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 109 de 241

atribuciones que le corresponden, con el personal de la DIACO y el Ministerio de Economía. Externamente se relaciona con consumidores, proveedores y representantes de instituciones privadas, públicas, asociaciones, etc.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección, alineados con la misión y visión institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afin al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afin al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Trabajo en equipo
- Responsable, organizado
- Liderazgo e iniciativa
- Conocimientos generales de la normativa de la DIACO
- Conocimientos en Estadística Aplicada
- Conocimientos avanzados en programas de computación (software comercial)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 110 de 241

Título del Puesto: Asistente de Coordinación de Sedes
Clasificación: Técnico I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Brindar apoyo y logística al Jefe de Coordinación de Sedes, en las actividades asignadas al Departamento, orientándolas a lograr las metas y los objetivos estratégicos institucionales, observando las normas y procedimientos vigentes.

b) Atribuciones

1. Dar seguimiento al cumplimiento de metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales, e informar a Jefatura de los resultados.
2. Llevar control de insumos de almacén y sobre el uso adecuado de ellos.
3. Apoyar a Jefatura en la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, correspondiente al Departamento de Sedes.
4. Apoyar a Jefatura del Departamento de Sedes, en la elaboración de presupuesto anual, en coordinación con el Departamento Financiero de la Sede Central.
5. Implementar mecanismos de control para cada Sede en lo relativo al recurso humano, físico y financiero.
6. Apoyar a Jefatura para asegurar el cumplimiento de la Ley de protección al Consumidor y su reglamento, orientando al personal a su cargo sobre las actividades que debe realizar tales como: verificaciones, monitoreo y divulgación, atención y resolución de quejas entre otras.
7. Hacer contactos con gobernadores, alcaldes municipales y otras autoridades, para solicitar apoyo para realizar actividades debido a su competencia.
8. Apoyar en la gestión de los recursos materiales, financieros y humanos que se requieran para el alcance satisfactorio de sus resultados de las sedes departamentales y municipales.
9. Apoyar en labores de capacitación y la retroalimentación de procesos y procedimientos aplicables en las sedes departamentales y municipales.
10. Realizar visitas de seguimiento a las Sedes Departamentales y Municipales, para supervisar, evaluar y retroalimentar a los delegados departamentales sobre las acciones y gestiones ejecutadas para el alcance de metas.
11. Apoyar en las labores de recepción y envío de documentación y materiales y equipo que se realizan, por medio de empresa privada o cualquier otro medio de transporte.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 111 de 241

12. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
13. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
14. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Jefe de Departamento, se relaciona internamente con todo el personal. Externamente se relaciona con consumidores, proveedores y representantes de instituciones públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a la Jefatura del Departamento de Coordinación de Sedes, para la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando sea necesario acreditar cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Trabajo en equipo
- Responsable, organizado
- Liderazgo e iniciativa
- Conocimientos generales de la normativa de la DIACO
- Conocimientos en Estadística Aplicada
- Conocimientos en programas de computación (software comercial)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 112 de 241

Título del Puesto: Delegado de Sede Departamental
Clasificación: Asistente Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Coordinar y Administrar las actividades asignadas a la Sede Departamental o Municipal a su cargo, incluyendo las derivadas del Sistema de Control de Calidad, orientándolas a contribuir al alcance efectivo de sus metas y los objetivos institucionales, observando las normas y procedimientos aplicables al ámbito de su competencia.

b) Atribuciones

1. Planificar, programar, ejecutar, evaluar y reprogramar las actividades a desarrollar con el fin de contribuir al alcance efectivo de sus metas y los objetivos institucionales de la DIACO;
2. Llevar el control, evaluación, capacitación y retroalimentación del desarrollo de las actividades y desempeño del personal a cargo;
3. Velar por el cumplimiento de los horarios de atención a consumidores, usuarios y proveedores, así como de la asistencia a labores del personal a cargo;
4. Cumplir con lo estipulado en los manuales de procedimientos operativos y administrativos, que rigen y aplican a las actividades de la Sede a su cargo, así como hacer los aportes pertinentes para la actualización y mejora continua de estos;
5. Formular los informes que considere, ante el Jefe de Coordinación de Sedes, sobre las necesidades de la Sede a cargo y los puntos de mejora en todos los ámbitos aplicables;
6. Asistir a reuniones interinstitucionales en representación de la DIACO, a efecto de coordinar acciones en pro de los consumidores y usuarios, manteniendo informado al Jefe de Coordinación de Sedes, sobre lo actuado;
7. Implementar, como responsable del archivo la Sede, las medidas orientadas al almacenamiento, orden, resguardo y trazabilidad de todo lo que la naturaleza tácita e implícita de la actividad conlleva. Así como del cumplimiento de lo reglamentado en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, Decreto Número 56-2008 del Congreso de la República;
8. Verificar y constatar la certeza y concordancia de los datos reportados en informes (POA), vaciado de datos de monitoreos y verificaciones, y de cualquier reporte que se le sea requerido por el Inmediato Superior, Dirección o Autoridad Superior;
9. Administrar de manera eficiente los recursos materiales, financieros y humanos a su disposición;
10. Gestionar los recursos que la Sede a cargo requiera, para el alcance satisfactorio de sus resultados;

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 113 de 241

11. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
12. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
13. Brindar información a consumidores, proveedores y público en general sobre la labor de la DIACO, los derechos y obligaciones según la Ley de Protección al Consumidor, tanto en visitas realizadas como por teléfono;
14. Efectuar la recepción y resolución de quejas presentadas ante la DIACO, para lo cual se debe observar el procedimiento y requisitos establecidos, que incluyen la documentación que deben adjuntar para su presentación;
15. Trasladar a Jefe de Coordinación de Sedes, los expedientes que no fueron resueltos para que continúe su trámite en las instancias que le corresponde;
16. Atender actividades relacionadas con la autorización, cancelación, reposición de libros de quejas, contratos de adhesión, entre otros, que sean presentadas en la Sede a su cargo;
17. Participar y coordinar las actividades de monitoreos de precios, verificaciones y otras que se requieran;
18. Reportar los problemas de software y hardware a la Jefatura de Coordinación de Sedes y al Jefe de Tecnologías de la Información;
19. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua;
20. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de su jurisdicción municipal o departamental;
21. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Depende directamente del Jefe de Coordinación de Sedes, internamente se relaciona con el personal a su cargo, y de la DIACO. Externamente se relaciona con los consumidores, proveedores y representantes de instituciones públicas y privadas de la Región.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 114 de 241

2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a las políticas que permitan la consecución de los objetivos del Departamento de Coordinación de Sedes y la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo:

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Dispuesto a trabajar bajo presión.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo y toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Habilidad verbal y escrita
- Responsable, organizado
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimiento de programas de computación (software comercial)
- Habilidad matemática y conocimientos básicos de estadística aplicada
- Conocimientos básicos de notariado (elaboración de actas)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 115 de 241

Título del Puesto: Verificador de Sede Departamental
Clasificación: Técnico III / Renglón 029
Jefe inmediato: Delegado Departamental
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Participar en los programas, planes y actividades de verificación y otras que le sean asignadas en el ámbito de su competencia, orientadas a alcanzar las metas y los objetivos institucionales de la DIACO, cumpliendo con los manuales de procedimientos y administrativos inherentes y aplicables a su puesto.

b) Atribuciones

1. Efectuar de acuerdo con plan elaborado, queja presentada, de oficio o requerimiento específico; la verificación de precios de la Canasta Básica Alimentaria -CBA-, en supermercados, mercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, marranearías, ventas de fruta, ventas de verdura, ventas de granos básicos, ventas de huevos, ventas de pollo, ventas de carne de res, entre otros;
2. Efectuar de acuerdo con plan elaborado, queja presentada, de oficio o requerimiento específico, las verificaciones siguientes: Libro de quejas, exhibición de precios, etiquetado de productos preempacados, peso en preempacados, estaciones de servicio, plantas y expendios que comercializan gas licuado de petróleo envasado, publicidad engañosa, quejas, entre otros;
3. Verificar los precios de otros productos en farmacias, ferreterías, ventas de fertilizantes, etc.;
4. Realizar verificaciones a establecimientos educativos privados para comprobar el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Ley 116-85 del Congreso de la República "REGIMEN DE CUOTAS PARA CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS"; y lo establecido en el convenio suscrito entre el Ministerio de Economía y el Ministerio de Educación, en función de la protección al consumidor, así como de cualquier otro convenio o cooperación que se suscriba en el futuro;
5. Verificar las quejas recibidas del Departamento de Servicios al Consumidor para su atención y solución;
6. Faccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al proveedor, previa firma de todas las personas que intervinieron;
7. Efectuar, diariamente el vaciado de la información obtenida en el monitoreo de precios, en los archivos o sistemas actuales o que se implementen en el futuro, y trasladarla inmediatamente al Analista de Precios o persona designada, para su procesamiento y elaboración de informes;
8. Realizar otras actividades relacionadas al puesto, a solicitud de la Jefatura o autoridad superior;

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 116 de 241

9. Verificar las quejas recibidas conforme programa elaborado, efectuar comunicaciones con proveedores en el plazo establecido, registrarlas en el sistema y, cuando proceda, trasladarlas al Departamento que corresponda para su atención y Diligenciamiento;
10. Verificar que los proveedores cumplen con resolver en el tiempo establecido, las quejas que los consumidores y usuarios consignan en el libro de quejas, tomar nota de las quejas no resueltas para darles seguimiento, según lo regulado en la Ley de Protección al consumidor y al Usuario;
11. Llevar control de las estadísticas de monitoreos, verificaciones y notificaciones realizadas en la Sede Departamental;
12. Relevar, cuando sea designado, al Delegado Departamental, en caso de ausencia temporal;
13. Colaborar con las labores de archivo de la Sede Departamental, y en actividades relacionadas con la Ley de Acceso a la Información Pública;
14. Elaborar informe diario de actividades y otros que le sean requeridos por su jefe inmediato superior, Jefe de Departamento o Autoridad Superior;
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua;
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales fuera de su jurisdicción departamental o municipal;
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior;

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Depende directamente del Delegado Departamental. Su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con los consumidores, proveedores y representantes de instituciones públicas y privadas de la Región.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a su Sede Departamental y a la Jefatura de Departamento, con el fin de alcanzar los objetivos y las metas institucionales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 117 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media, y seis meses de experiencia como Técnico II en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma del nivel de educación media, y cuando sea necesario acreditar cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Trabajo en equipo
- Habilidad verbal y escrita
- Responsable, Organizado
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimiento de programas de computación (software comercial)
- Habilidad matemática y conocimientos básicos de estadística aplicada
- Conocimientos básicos de notariado (elaboración de actas)

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 118 de 241

Título del Puesto: **Secretaría de Sede Departamental**
Clasificación: **Secretario Ejecutivo III / Renglón 029**
Jefe inmediato: **Delegado de Sede Departamental**
Dependencia: **Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
-DIACO-**

a) Descripción General del Puesto:

Asistir al Delegado departamental brindándole apoyo logístico y secretarial, en la sede de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Efectuar recepción, envío y control de la correspondencia enviada y recibida en la Sede Departamental o Municipal, la cual deberá diligenciarse inmediatamente a quien corresponda.
2. Elaborar la correspondencia de la Sede, actividad que incluye, oficios, memorándum, providencias, actas, cédulas de notificación, citaciones, entre otros, e imprimir fotocopias de la documentación, cuando sea requerido.
3. Atender las llamadas telefónicas que se reciben en la Sede Departamental o Municipal; así como, atender a las personas que acuden a efectuar diligencias relacionadas con las actividades de la dependencia.
4. Llevar control de los suministros de oficina, y efectuar los pedidos que correspondan, en coordinación con el Delegado de Sede, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
5. Verificar que los proveedores presenten los documentos requeridos de acuerdo con la Ley, para autorización de libros de quejas y contratos de adhesión.
6. Clasificar y archivar la documentación legal de las empresas; además, implementar los controles requeridos para estas actividades.
7. Efectuar Recepción de quejas presentadas ante DIACO, previa verificación de la presentación de los documentos requeridos de acuerdo las normas y procedimientos aplicables.
8. Apoyar en la verificación y control de quejas recibidas conforme programa elaborado, efectuando las comunicaciones con proveedores en el plazo establecido.
9. Registrar en el sistema informático, el resultado de la atención a las quejas presentadas y, cuando proceda, trasladarlas al Departamento que corresponda para su atención y diligenciamiento.
10. Brindar información a consumidores, proveedores y público en general, de las labores que realiza la DIACO, los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores, entre otros, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 119 de 241

11. Participar, conforme designación del Delegado de Sede, Jefe de Departamento o Autoridad Superior, en conferencias, capacitaciones, entre otras, en representación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
12. Participar, conforme designación del Delegado de Sede, Jefe de Departamento o Autoridad Superior, en labores de verificación y vigilancia cuando sea requerido.
13. Reportar cualquier problema que se presente con el software y hardware, al Jefe de Coordinación de Sedes y al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
14. Realizar informe semanal y mensual de las actividades realizadas.
15. Sustituir, cuando corresponda, por designación del Delegado, Jefatura o Dirección, al Delegado de Sede.
16. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
17. Atender nombramiento de comisiones oficiales fuera de su jurisdicción departamental o municipal.
18. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Delegado de Sede Departamental, a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con los consumidores, proveedores y representantes de instituciones públicas y privadas de la Región.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 120 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo I.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y dieciocho meses de experiencia en tareas secretariales. En el caso que el puesto lo requiera, dominio de un idioma.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Responsable, Organizado
- Trabajo en equipo
- Habilidad verbal y escrita
- Buenas relaciones interpersonales
- Servicio al cliente
- Manejo intermedio de programas de computación (software comercial)
- Habilidad para redacción de documentos

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 121 de 241

Título del Puesto: Jefe del Departamento Legal
Clasificación: Profesional I
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento Legal, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales y asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Apoyar en materia legal y en las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y demás leyes relacionadas.
2. Apoyar en la suscripción de contratos, convenios, y documentación del orden jurídico, que en el ámbito de competencia le corresponde a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
3. Asesorar a los auxiliares jurídicos, en la atención a proveedores de servicios, en cuanto a la elaboración de los contratos de adhesión y revisar las resoluciones que contienen autorización de libros de quejas y contratos de adhesión.
4. Coordinar con el Asesor Jurídico y Dirección, la atención de las audiencias en los tribunales que han conocido denuncias o demandas, en el Ministerio Público y la Procuraduría de los Derechos Humanos, en las cuales la DIACO sea parte como demandante o querellante adhesivo.
5. Revisar y analizar los expedientes formados y otorgar el visto bueno a las resoluciones elaboradas por los Coordinadores y Auxiliares Jurídicos, relacionadas con los expedientes en trámite en el Departamento Legal, incluyendo impugnaciones que se trasladarán al Ministerio de Economía.
6. Opinar sobre las directrices para accionar legalmente en los asuntos relativos a la prestación de servicios públicos.
7. Emitir dictámenes legales que le sean solicitados por la Dirección de la DIACO.
8. Participar en reuniones de trabajo con personal de la DIACO, representantes de instituciones que visitan la DIACO, comisiones de trabajo con y en otras Instituciones, cuando sea requerido por la Dirección.
9. Atender llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender consultas sobre la Ley y su Reglamento.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 122 de 241

10. Asignar y supervisar el trabajo correspondiente a cada uno de los puestos de trabajo que conforman el departamento Legal.
11. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema, en la base de datos al Jefe de Tecnologías de la Información.
12. Rendir informe mensual del avance de metas a la Dirección.
13. Velar porque el personal a su cargo cumpla con sus horarios de entrada y salida establecidos y con la normativa laboral aplicable.
14. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
15. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
16. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
17. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
18. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección;
19. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
20. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene a su cargo en el cumplimiento de las atribuciones asignadas a su dependencia. Externamente su relación es con personal de otras dependencias de la DIACO y del Ministerio de Economía; así como, con representantes de instituciones públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024";

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 123 de 241

“Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a prestar el apoyo a la DIACO, proporcionando información legal importante para la toma de decisiones, necesaria para apoyar las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección, alineados con la Visión y Misión institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Responsable, organizado y proactivo
- Conocimientos de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 124 de 241

Título del Puesto: Secretaria del Departamento Legal
Clasificación: Secretario Ejecutivo III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Legal
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Atender a las personas que visitan el Departamento Legal, contestar las llamadas telefónicas, recepción, despacho y control de correspondencia enviada y recibida, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

f) Atribuciones

1. Atender las llamadas telefónicas que se reciben, así como a las personas que acuden al Departamento Legal a efectuar diligencias relacionadas con las actividades de la dependencia.
2. Elaborar la correspondencia del Departamento Legal, que incluye oficios, memorándum, providencias, actas, cédulas de notificación de resoluciones, citaciones, entre otros e imprimir fotocopias de resoluciones y documentación del departamento.
3. Recepción y registro de correspondencia dirigida al Departamento Legal, consistente en oficios, notas, certificaciones, citaciones, amparos, recursos, entre otros, la cual deberá trasladarse inmediatamente a la Jefatura del Departamento Legal o auxiliares jurídicos, según corresponda.
4. Numerar, cuando proceda, documentos, tales como oficios, providencias y resoluciones, entre otros, que egresan del Departamento.
5. Registrar en el libro y en la base de datos Excel de control, los documentos que ingresan al Departamento Legal en concepto de quejas, contratos de adhesión y verificaciones de oficio, entre otros.
6. Llevar registro y control del Ingreso y descargo de notificaciones en base de datos Excel.
7. Distribuir a los auxiliares jurídicos, de conformidad con las líneas de trabajo existentes, los expedientes, notificaciones y documentos recibidos y diligenciados en el Departamento Legal, llevando el registro y control respectivo.
8. Llevar control de los suministros de oficina y efectuar los pedidos que correspondan, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
9. Mantener ordenados, actualizados y controlados los archivos que contienen los expedientes que tenga asignados. correspondientes a diligencias que se realizan en el departamento.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 125 de 241

10. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
11. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
12. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
13. Archivar la documentación del Departamento.
14. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
15. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y externamente con las personas individuales y representantes de la Instituciones que se comunican y visitan la Institución, tanto públicas como privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo secretarial eficaz y eficiente a la Jefatura del Departamento Legal, necesario para necesarios para alcanzar los objetivos de la dependencia.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 126 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo II.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y dos años de experiencia en labores secretariales. En el caso de que se requiera, dominio de un idioma.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Buena presentación
- Responsable, Organizado
- Excelentes Relaciones Interpersonales
- Habilidad en redacción de documentos
- Conocimiento general de manejo de oficina
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 127 de 241

Título del Puesto: Auxiliar Legal
Clasificación: Asistente Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Legal
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar el análisis y estudio jurídico de los expedientes de quejas que ingresan al Departamento Legal, enviados por personal del Departamento de Verificación y Vigilancia, por verificaciones de oficio o a requerimiento de parte, para determinar, conforme a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, si existen infracciones.

b) Atribuciones:

1. Analizar los expedientes asignados para establecer si procede la aplicación de sanciones a las infracciones a la Ley protección al Consumidor y Usuario, por verificaciones de oficio realizadas por el Departamento de Verificación o por denuncias presentadas en esta Dirección.
2. Mantener actualizada la base de datos del Sistema de Quejas y el control específico en Excel, que contienen información de los expedientes recibidos, a fin de facilitar el control, fase y estado en que se encuentran los mismos.
3. Brindar asesoría legal sobre procedimientos administrativos en materia del derecho de consumo, quejas, contratos de adhesión y otros temas que fueren de su competencia a proveedores, personas individuales o jurídicas, que lo requieran en forma personal, telefónica o correo electrónico.
4. Asesorar al personal de la Dirección en la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
5. Recabar información y verificar la autenticidad de la información proporcionada por los proveedores, en las instituciones respectivas en los diferentes procesos administrativos de la Dirección.
6. Elaborar informes que le sean requeridos relativos a casos especiales sobre procedimientos administrativos, y emitir dictámenes con relación a leyes, aplicables a cada caso concreto
7. Atender a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender con información sobre la Ley y su Reglamento.
8. Dar el seguimiento correspondiente, a las solicitudes del Departamento de Asesoría al Proveedor, para la autorización de libro de quejas en hojas móviles y la fiabilidad de instrumentos de medición y pesaje.
9. Elaborar informe del POA mensual (del 21 al 20 de cada mes) de los expedientes diligenciados durante ese período, consistentes en: apertura a prueba, rebeldías, montos recuperados en conciliaciones, y sanciones.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 128 de 241

10. Elaborar informes que le sean requeridos relativos a casos especiales sobre procedimientos administrativos, y emitir opinión a estudios jurídicos que le sean requeridos por su Jefe inmediato.
11. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
12. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
13. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente con las personas individuales y representantes de la Instituciones que se comunican y visitan la Institución, tanto públicas como privadas, debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo a la Jefatura del Departamento Legal, en la elaboración de informes y análisis de casos que le sean encomendados en los plazos y con la calidad que le sean requeridos.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de la carrera universitaria de Ciencias Jurídicas y Sociales y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 129 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Acreditar experiencia como mínimo un año de experiencia en actividades como procurador, Asistente Legal o puesto similar.

f) Requisitos Personales

- Responsable, Organizado
- Buena presentación
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsable, organizado, analítico
- Habilidades de negociación
- Habilidad de expresión y redacción de documentos
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 130 de 241

Título del Puesto: Auxiliar Legal Contratos de adhesión
Clasificación: Asistente Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Legal
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar el análisis y estudio jurídico de los expedientes de contratos de adhesión que ingresan al Departamento Legal, enviados por personal del Departamento de Promoción y Asesoría a los Consumidores y Proveedores,

b) Atribuciones

1. Analizar jurídicamente los expedientes asignados que contienen contratos de Adhesión que utilizan los proveedores en su actividad mercantil y comercial, para establecer si los mismos cumplen con el marco jurídico de protección al consumidor aplicable, para proceder a su aprobación y registro.
2. Mantener actualizada la base de datos del Sistema de Quejas y el control específico en Excel, que contienen información de los expedientes recibidos, a fin de facilitar el control, fase y estado en que se encuentran los mismos.
3. Elaborar resolución de trámite para conceder audiencia para modificar texto de los contratos de adhesión presentados por los proveedores en sus solicitudes de aprobación y registro, para verificar que cumplan con la ley en su normativa.
4. Recabar información y verificar la autenticidad de la información proporcionada por los proveedores en las instituciones respectivas, en los diferentes procesos administrativos de la Dirección.
5. Realizar actualización de la base de datos.
6. Elaborar, trasladar y darle seguimiento a las minutas, acuerdos, actas y denuncias que le sean asignados para conocer su estado de resolución y aprobación.
7. Elaborar informe del POA mensual (del 21 al 20 de cada mes) de los expedientes diligenciados durante ese período, consistentes en: apertura a prueba, rebeldías, montos recuperados en conciliaciones, y sanciones.
8. Elaborar informes que le sean requeridos relativos a casos especiales sobre procedimientos administrativos, y emitir opinión a estudios jurídicos que le sean requeridos por su Jefe inmediato.
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 131 de 241

10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y externamente con las personas individuales y representantes de la Instituciones que se comunican y visitan la Institución, tanto públicas como privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo a la Jefatura del Departamento Legal, en la revisión efectiva de los expedientes que contienen los Contratos de Adhesión en los plazos y con la calidad requerida.

g) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de la carrera universitaria de Ciencias Jurídicas y Sociales y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 132 de 241

- Acreditar experiencia como mínimo un año de experiencia en actividades como procurador, Asistente Legal o puesto similar.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Buena presentación
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsable, organizado, analítico
- Habilidades de negociación
- Habilidad de expresión y redacción de documentos
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 133 de 241

Título del Puesto: Auxiliar Legal I (Resolución de Conflictos)
Clasificación: Asistente Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Legal
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Efectuar el análisis y estudio jurídico de los expedientes que llegan a ese departamento, para iniciar el procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Faccionar actas para cada queja, a efecto de dejar constancia de lo actuado en la exposición de las partes citadas dentro el proceso de conciliación.
2. Realizar encuestas de satisfacción después de la celebración de la audiencia correspondiente.
3. Analizar y hacer el estudio técnico y jurídico de los expedientes que contengan queja que deban seguir el procedimiento administrativo según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
4. Actualizar la base de datos.
5. Elaborar las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador.
6. Realizar comunicación permanente con los consumidores.
7. Elaborar cédulas de citación y cédulas de notificación para la celebración de segunda audiencia administrativa de ofrecimiento de medios de prueba.
8. Elaborar, trasladar y darle seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación.
9. Notificar, de conformidad con la ley, resoluciones de trámite y finales, así como citaciones, que sean asignadas.
10. Presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura.
11. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
12. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
13. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 134 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del jefe del departamento, la relación interna directa con los diferentes departamentos. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas, que solicitan.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo a la Jefatura del Departamento Legal, en el análisis y resolución de los casos por conflictos que le sean asignados.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del departamento
- Secreto profesional y lealtad en la información que se procese.

e) Requisitos Académicos

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de la carrera universitaria de Ciencias Jurídicas y Sociales y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Acreditar experiencia como mínimo un año de experiencia en actividades como procurador, Asistente Legal o puesto similar.

f) Requisitos Personales

- Responsable, Organizado
- Buena presentación
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsable, organizado, analítico
- Habilidades de negociación
- Habilidad de expresión y redacción de documentos
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 135 de 241

Título del Puesto: Notificador del Departamento Legal
Clasificación: Técnico I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Legal
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Entregar de cedulas de citación, notificaciones, oficios a entidades que prestan servicios públicos y financieros y cualquier otra documentación, de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes.

b) Atribuciones

1. Recibir de Jefatura o Asistente del Departamento las Cédulas de Citación y oficios que serán entregados.
2. Firmar el listado de Cédulas de Citación para hacer constar recepción.
3. Elaborar la ruta de entrega de Cédulas de Citación y/o realización de llamadas telefónicas a Usuarios y/o Consumidores y Proveedores que las direcciones no sean conocidas.
4. Elaborar Oficio de Solicitud de Vehículos con piloto.
5. Coordinar diariamente con el piloto asignado al Departamento Legal, la agenda de entrega de Cédulas de Notificación.
6. Notificar, el mismo día de su recepción, a consumidores, usuarios y proveedores, mediante cédula de notificación.
7. Entregar, el mismo día, a Jefatura o Asistente del Departamento las Cédulas de Notificación entregadas.
8. Entregar oficios a las entidades que prestan servicios públicos y financieros.
9. Citar por la vía telefónica a Consumidores y/o Usuarios, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente, o por tratarse de zonas de alta peligrosidad.
10. Informar inmediatamente a Jefatura y/o Auxiliares Jurídicos, las razones por las cuales no fue posible entregar alguna Cédula de Citación.
11. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
12. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 136 de 241

13. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente con las personas que se comunican a la Institución, tanto públicas como privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio a los usuarios, proveedores y personas que notifica.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media, y cuando sea necesario acreditar cursos de capacitación o adiestramiento.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado
- Buenas Relaciones Interpersonales
- Proactivo, Iniciativa y Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 137 de 241

Título del Puesto: Piloto del Departamento Legal
Clasificación: Trabajador Operativo IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Legal
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Conducir los vehículos de la DIACO, a los diferentes lugares asignados, observando las normas y procedimientos aplicables en el desarrollo de sus actividades.

b) Atribuciones

1. Conducir vehículos, para transportar a funcionarios y empleados en actividades relacionadas con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- tales como: comisiones oficiales dentro y fuera de la capital, monitoreo, entrega de notificaciones, entrega de documentación y correspondencia en general y otras que le fueren requeridas.
2. Verificar estado general del vehículo, previo a realizar una comisión, para establecer que se encuentra en condiciones de servicio.
3. Velar diariamente por la limpieza interior y exterior de los vehículos y por el buen funcionamiento de estos.
4. Efectuar reparaciones sencillas y comunicar, inmediatamente, a su Jefe inmediato, cualquier problema de funcionamiento en los vehículos de la Institución que requieran atención especial.
5. Controlar el consumo de combustibles y lubricantes del vehículo a su cargo y llevar registro de los kilómetros recorridos por el mismo, con el fin de darle mantenimiento en el tiempo adecuado.
6. Informar a la Jefatura del Departamento, cualquier contingencia mecánica o de otra índole, acaecida durante la comisión.
7. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
8. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
9. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y externamente con las personas que se comunican a la Institución, tanto públicas como privadas.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 138 de 241

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio al personal de la DIACO, de manera atenta y respetuosa, mediante una conducción prudente y cuidadosa de los medios de transporte que le sean asignados.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Trabajador Operativo III en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar tercer grado de educación primaria y seis meses de experiencia en tareas relacionadas con el puesto.
- Licencia tipo "B" o superior.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimientos básicos de mecánica
- Conocimiento de direcciones de la ciudad capital y ubicación de los Departamentos de Guatemala
- Manejo básico de paquetes de Office

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 139 de 241

Título del Puesto: Jefe de Departamento Administrativo
Clasificación: Asesor Profesional Especializado I
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO.

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Administrativo, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

c) Atribuciones

1. Administrar los bienes muebles e inmuebles de los cuales dispone la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, mediante una adecuada gestión y control sobre los registros e ingresos de los activos a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.
2. Supervisar y programar con el encargado de almacén, de acuerdo con la programación cuatrimestral y anual, las adquisiciones oportunas de útiles, mobiliario y equipo de oficina, materiales promocionales y todo lo necesario para el adecuado funcionamiento de las diferentes dependencias que integran la DIACO.
3. Administrar los servicios generales necesarios para el adecuado funcionamiento de las figuras administrativas que conforman la DIACO.
4. Administrar las áreas de: Almacén, Inventarios, Transportes y Mantenimiento; dando cumplimiento a las directrices, normas y procedimientos emitidos por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y por la Dirección Administrativa del Ministerio de Economía.
5. Administrar los recursos materiales, incluyendo una supervisión constante, orientada a mantener la existencia de papelería y útiles requeridos para apoyar eficientemente a todos los departamentos que integran la DIACO y sus Sedes Departamentales y Municipales.
6. Supervisar todas las actividades encaminadas al adecuado mantenimiento y funcionamiento de las instalaciones, seguridad, mensajería y reportar al Jefe de Tecnologías de la Información, cualquier problema en los sistemas que utiliza el departamento Administrativo.
7. Supervisar la administración y mantenimiento a los vehículos asignados a la DIACO, manteniendo su operatividad en un mínimo de 90%, llevar el control y uso de los mismos en comisiones oficiales dentro y fuera de la capital, mediante tarjeta de responsabilidad, incluyendo un control estricto de los vales de combustible.
8. Velar por el cumplimiento de los manuales siguientes: Uso de la Telefonía Celular de la DIACO, Uso de Cupones de Combustible, Uso de Vehículos, Registro y Control de Inventarios, Almacén y otros que fueren aplicables a las actividades a cargo del Departamento.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 140 de 241

9. Supervisar el servicio de atención al público que se presta en la recepción de la DIACO, de forma personal y telefónica.
10. Representar al Departamento Administrativo, cuando sea requerido por la Dirección o Autoridad Superior, en reuniones con personal de la DIACO y otras dependencias.
11. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
12. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
13. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
14. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
15. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección;
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las atribuciones que le corresponden, así como el resto del personal de la DIACO y del Ministerio de Economía. Externamente se relaciona con consumidores, proveedores y representantes de instituciones privadas, públicas, asociaciones, etc.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 141 de 241

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo necesario a las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección, alineados con la misión y visión institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto, cuatro años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Experiencia en el área administrativa y manejo de personal
- Liderazgo, Proactividad, innovador
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Excelentes relaciones humanas.
- Capacidad para redactar documentos e informes.
- Responsable, organizado.
- Conocimientos generales de la normativa de la DIACO.
- Manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 142 de 241

Título del Puesto: Asistente Administrativo y Encargado de Cupones
Clasificación: Asistente Profesional I
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Brindar asistencia administrativa al Jefe del Departamento Administrativo; así como ejecutar las atribuciones que le corresponden como encargado de administrar los cupones de combustible, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Realizar especificaciones técnicas y solicitudes para requerir servicios diversos necesarios para el mantenimiento de las instalaciones de la DIACO; así como, atender a proveedores que visitan la institución para realizar visitas técnicas para los diversos servicios que se requieren para el funcionamiento de la Institución.
2. Elaborar y archivar los nombramientos y/o designaciones para las diferentes comisiones oficiales que realiza el personal de la DIACO.
3. Apoyar en redacción de oficios, proyectos de dictámenes técnicos, informes, cuadros, memorándums y otros reportes que le sean solicitados por su Jefe inmediato.
4. Elaborar registro electrónico de bitácoras de gastos efectuados para cada uno de los vehículos y motocicletas de la institución.
5. Realizar la entrega de los números de folio para la elaboración de actas administrativas que realizan los departamentos; asimismo, efectuar el archivo y resguardo de las actas elaborados con base en los folios asignados.
6. Apoyar en la entrega, a personal de mantenimiento, de insumos a utilizarse en los servicios de limpieza, atención al personal y personas que visitan la Institución.
7. Entregar los cupones de combustible para las comisiones a realizarse en la ciudad capital e interior del país, de acuerdo con los cálculos realizados con base en el consumo, precio del combustible y distancia a recorrer.
8. Controlar y actualizar el movimiento de cupones de combustible, (ingreso, egreso y toda la información requerida) en el libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas, de acuerdo con el Manual de Procedimientos vigente; asimismo, paralelamente llevar registro digital, diario y mensual, de dicho movimiento, mediante los mecanismos electrónicos instituidos.
9. Proponer a consideración de la Jefatura Administrativa otros registros y controles relacionados con la adquisición y consumo de combustible por medio de cupones.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 143 de 241

10. Registrar, controlar y resguardar los documentos de soporte para la entrega de cupones de combustible.
11. Realizar las acciones pertinentes, a efecto de contar con disponibilidad de cupones de combustible para el desarrollo de las actividades de la Institución.
12. Informar mensualmente a la Dirección y al Jefe del Departamento Administrativo, sobre el uso y distribución de combustible; asimismo, incluir información de los saldos en la existencia de cupones de combustible, para realizar, cuando proceda, las compra que correspondan.
13. Elaborar solicitud de compra de combustible.
14. Elaborar listado de cupones vencidos, para realizar el trámite de reimpresión de los mismos.
15. Realizar las acciones que le instruya la Jefatura, en relación con la revalidación o cambio de cupones.
16. Cubrir al Jefe inmediato por casos de ausencia temporal.
17. Asistir, cuando sea requerido por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, a reuniones con personal de la DIACO y otras dependencias.
18. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
19. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
20. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Jefe del Departamento Administrativo, su relación en el desarrollo de sus atribuciones internamente es con el personal del Departamento y a nivel general se relaciona con todo el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía. Externamente se relaciona con las personas que se comunican con la institución.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 144 de 241

Su proyección va encaminada hacia el apoyo, logística que permita la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Experiencia profesional de 3 años en el área administrativa
- Conocimiento general de manejo de oficina

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Buena presentación
- Responsable, Organizado
- Habilidad de expresión
- Buenas relaciones Interpersonales
- Habilidad de redacción en documentos
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 145 de 241

Título del Puesto: Asistente Administrativo
Clasificación: Asistente Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Brindar, asistencia y apoyo logístico al Jefe del Departamento Administrativo, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Recibir mensualmente las facturas y documentos de soporte de los proveedores que prestan sus servicios a la DIACO, para efectuar el proceso posterior de pago.
2. Trasladar, por medio de oficio, los expedientes de pago al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
3. Llevar el control de boletas en concepto de servicios técnicos de mantenimiento realizado a equipo al servicio de la Institución; así como, de las boletas o formularios de recepción de servicios o suministros recibidos.
4. Realizar mensualmente o cuando sea requerida, la actualización de la información pública que corresponde al Departamento Administrativo y trasladarla al área encargada.
5. Brindar seguimiento a la actualización de los distintos Manuales del área administrativa.
6. Redactar, revisar y corregir documentos tales como memorándums, oficios, informes, cuadros, entre otros.
7. Apoyar en la recepción de correspondencia externa y trasladarla a los diferentes departamentos y áreas, por medio del libro de conocimientos.
8. Trasladar la correspondencia a las diferentes áreas del Departamento Administrativo, para su firma.
9. Colaborar con la reproducción de documentos y la distribución interna y externa de los mismos.
10. Apoyar, cuando se requiera, en la atención de la planta telefónica y traslado de llamadas internas a todo el personal de la DIACO.
11. Organizar y archivar los documentos relacionados al área administrativa.
12. Cubrir temporalmente, cuando se requiera, otros puestos de trabajo en el Departamento Administrativo.
13. Asistir, cuando sea requerido por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, a reuniones con personal de la DIACO y otras dependencias.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 146 de 241

14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
15. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
16. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

d) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Jefe del Departamento Administrativo, su relación en el desarrollo de sus atribuciones internamente es con el personal del Departamento y a nivel general se relaciona con todo el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía. Externamente se relaciona con las personas que se comunican con la institución.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada hacia el apoyo, logística y servicios que permitan la consecución de los objetivos del Departamento Administrativo.

e) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Buena presentación, Responsable, organizado
- Habilidad de expresión
- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad de redacción en documentos
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 147 de 241

Título del Puesto: Encargado de Almacén del Departamento Administrativo
Clasificación: Técnico Profesional I
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Administrar las actividades del almacén, para garantizar el control, abastecimiento y despacho de papelería, útiles y suministros, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Elaborar solicitudes de los suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.
2. Recibir los pedidos que sean entregados por los proveedores, verificando que lo suministrado coincida con lo reportado en los envíos y facturas que correspondan.
3. Registrar, en la base de datos, la información de los bienes ingresados al almacén, correspondientes a pedidos recibidos; así como, de las requisiciones de almacén. Así como efectuar la impresión de las Tarjetas Kardex, según corresponda.
4. Entregar, a los representantes de las dependencias que integran la DIACO, los suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el Jefe Administrativo.
5. Trasladar, para su resguardo, insumos, suministros y otros bienes de oficinas centrales a la bodega (anexo del almacén).
6. Realizar inventarios, en forma periódica, de los materiales, papelería y útiles, que se encuentren bajo su responsabilidad en el Almacén de Útiles, para establecer saldos y necesidades de suministro.
7. Extender, cuando corresponda, constancia de ingreso de bienes y suministros; así como, practicar inventarios periódicos de existencia en el almacén.
8. Reportar al Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, cualquier problema que se presente en la base de datos del Sistema de Almacén de la DIACO.
9. Elaborar la programación de las compras de almacén en forma anual, cuatrimestral y mensual.
10. Rendir informe mensual a la Dirección y a la Jefatura Administrativa de los movimientos mensuales y saldos de los inventarios, de acuerdo con los procedimientos establecidos; así como, los que le sean requeridos por su jefe inmediato.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 148 de 241

11. Velar porque los artículos almacenados se conserven en buen estado, empacados y colocados adecuadamente, verificando el vencimiento de los productos perecederos.
12. Efectuar el archivo y resguardo de la documentación, relacionada con las atribuciones que tiene asignadas.
13. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
14. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

b) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con proveedores y personal de instituciones públicas o privadas, en el marco de sus actividades.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a mantener el control y orden en el almacén, y atender con eficacia y eficiencia los requerimientos de bienes que se encuentren a su resguardo.

c) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 149 de 241

- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria afín al puesto.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Habilidad numérica y analítica
- Responsable, Organizado
- Buenas relaciones humanas y servicio al cliente
- Conocimiento y manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 150 de 241

Título del Puesto: Asistente de Almacén del Departamento Administrativo
Clasificación: Oficinista II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Apoyar en la administración de las actividades del almacén, para garantizar el control, abastecimiento y despacho de papelería, útiles, suministros y bienes necesarios para el adecuado funcionamiento de la DIACO, observando los procedimientos y normativa aplicable.

d) Atribuciones

1. Apoyar en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.
2. Apoyar la recepción, registro, almacenamiento y custodia de suministros, materiales, equipos y otros productos, que sean entregados por los proveedores, verificando que lo suministrado coincida con lo reportado en los envíos, facturas y documentos que correspondan.
3. Registrar y revisar órdenes de compra contra suministros y equipo.
4. Entregar suministros, insumos, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, por los Departamentos de la DIACO, mediante comprobación de la requisición aprobada por el Jefe Administrativo.
5. Trasladar, para su resguardo, insumos, suministros y otros bienes de oficinas centrales a la bodega (anexo del almacén).
6. Trasladar, para su resguardo, cajas plásticas (archivo) de los diferentes departamentos de la DIACO, a la bodega.
7. Realizar, cuando se le requiera, actividades de apoyo en las áreas de fontanería y electricidad para mantenimiento de las instalaciones de la DIACO.
8. Velar porque los artículos almacenados se conserven en buen estado, empacados y colocados adecuadamente.
9. Apoyar al Encargado de Almacén, en la realización de inventarios periódicos sobre la existencia en el almacén, para establecer saldos y necesidades de suministro.
10. Registrar, en la base de datos, la información de los bienes ingresados al almacén, correspondientes a pedidos recibidos; así como, de las requisiciones de almacén, previa autorización del Encargado de Almacén.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 151 de 241

11. Apoyar en la elaboración de la programación de las compras de almacén en forma anual, cuatrimestral y mensual.
12. Archivar documentos, elaborar fotocopias y colaborar en la entrega de documentos internos.
13. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
14. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
15. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

e) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con proveedores y personal de instituciones públicas o privadas, en el ámbito de sus actividades.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar en el mantenimiento, control y orden en el almacén, y atender con eficacia y eficiencia los requerimientos de bienes que se encuentren a su resguardo en el Almacén de Útiles.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Oficinista I, en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 152 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado
- Buenas relaciones con personal interno y externo
- Manejo básico de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 153 de 241

Título del Puesto:

Clasificación:

Jefe inmediato:

Dependencia:

Encargado de Inventarios

Jefe Técnico Profesional I / Renglón 029

Jefe de Departamento Administrativo

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Planificar, coordinar y ejecutar el inventario físico de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Codificar los activos nuevos, efectuar los traslados y actualizar las tarjetas de responsabilidad; así como registrar el ingreso de los activos de la institución a través del Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN.
2. Actualizar tarjetas de responsabilidad, por movimientos, por cambio de mobiliario y equipo.
3. Coordinar y ejecutar el inventario físico en las instalaciones y bodegas de la DIACO.
4. Emitir solvencias de inventarios al personal que se retira de la Institución.
5. Codificar activos nuevos y traslados para uso de la DIACO.
6. Ingresar al libro de inventarios los bienes activos y fungibles, así como efectuar el cuadro del libro de inventarios, SICOIN y el inventario físico de todos los bienes para establecer posibles deficiencias o descuadres.
7. Emitir certificaciones de inventarios para trámites diversos.
8. Emitir actas de traslados, donaciones de mobiliario y equipo a otras instituciones del Estado y gestionar Resolución Ministerial, actas de entrega del mobiliario, entre otras.
9. Actualizar la base de datos de inventarios.
10. Elaborar reportes en el programa de inventarios y otros, cuando le sean requeridos por su jefe inmediato o autoridad superior.
11. Elaborar informe a Contabilidad del Estado y otros que le sean requeridos.
12. Elaborar informe anual de Inventario Físico a la Dirección Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas.
13. Elaborar expediente de bienes que ya están listos para dar de baja, ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas.
14. Controlar las bodegas de resguardo de activos de los bienes que se encuentran en proceso de baja.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 154 de 241

15. Elaborar reporte del Fin 1 y Fin 2.
16. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema, en la base de datos al Jefe de Tecnologías de la Información.
17. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
18. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
19. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
20. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
21. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Administrativo, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas. Externamente su relación es con personal de otras dependencias del Estado.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a llevar control estricto de los bienes que están a su resguardo, proporcionando la información de inventarios en forma oportuna.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 155 de 241

- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al cuarto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al cuarto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en labores relacionadas con el mismo, que incluya supervisión de personal.
- Acreditar título a nivel medio de perito contador.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Habilidad numérica y analítica
- Responsable, Organizado
- Buenas relaciones humanas y servicio al cliente
- Conocimiento y manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 156 de 241

Título del Puesto: Asistente de Inventarios del Departamento Administrativo
Clasificación: Técnico III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Controlar todos los bienes activos y fungibles de la institución, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Registrar el ingreso de los activos de la institución a través del Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN.
2. Rotular con número de inventario de SICOIN los bienes adquiridos.
3. Elaborar y mantener actualizadas las tarjetas de responsabilidad del mobiliario y equipo a cargo de cada uno del personal de la institución; en los casos de renuncia y rotación de personal, hacer el cambio de tarjeta de responsabilidad.
4. Colaborar en el cuadro del libro de inventarios, SICOIN y el inventario físico de todos los bienes activos de la DIACO, para establecer posibles deficiencias por la inadecuada administración del área de inventarios.
5. Elaborar expediente de bienes que ya están listos para dar de baja, ante la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas.
6. Apoyar en el control de las bodegas de resguardo de activos.
7. Proporcionar a la Jefatura y al encargado de inventarios toda la información que le sea requerida.
8. Apoyar en la elaboración del Fin 1 Fin 2.
9. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema en la base de datos, al Jefe de Tecnologías de la Información.
10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 157 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Administrativo, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas. Externamente su relación es con personal de otras dependencias del Estado.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el llevar control estricto de los bienes que están a su resguardo, proporcionando la información de inventarios en forma oportuna, y mantener los bienes disponibles cuando le sean requeridos.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- f) OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Técnico II en la especialidad que el puesto requiera.
- g) OPCIÓN B: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y cuando sea necesario acreditar cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto.
- h) Acreditar título a nivel medio de perito contador.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Habilidad numérica y analítica
- Responsable, organizado
- Buenas relaciones humanas y servicio al cliente
- Conocimiento y manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 158 de 241

Título del Puesto: Archivista
Clasificación: Jefe Técnico II- Administración / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Persona responsable de planificar, organizar, y controlar las actividades y registros oportunos relacionados con el uso del archivo de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor utilizados en comisiones oficiales, observando las normas y procedimientos aplicables.

b) Atribuciones

1. Coordinar juntamente con el jefe administrativo, el funcionamiento y procesos a seguir para el uso del archivo general de esta Dirección;
2. Verificar que todos los departamentos cumplan con los procesos para el correcto uso del archivo documentos;
3. Recibir y codificar todos los objetos que le soliciten archivar, verificando que cumplan con los procedimientos establecidos;
4. Llevar controles a través de libro de ingresos de todos los expedientes y documentos que se encuentren archivados;
5. Llevar control digital para el registro la información necesaria de todo lo ingresado al archivo;
6. Realizar inventarios periódicos, de todo lo que se encuentre bajo su responsabilidad y emitir los informes que le sean requeridos;
7. Extender a los usuarios las constancias de traslado al archivo;
8. Elaborar la programación de forma anual, cuatrimestral y mensual para el control de archivo;
9. Velar por la conservación de todo lo que se encuentre en el archivo, verificando periódicamente su estado;
10. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 159 de 241

g) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con la institución tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su función va encaminada al uso eficiente del archivo de esta Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Jefe Técnico I en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando se requiera, los cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y tres años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.
- Experiencia en el manejo de vehículo de por lo menos 3 años y poseer Licencia de Conducir tipo “B” o superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 160 de 241

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, prudente
- Buenas relaciones interpersonales
- Liderazgo y proactividad.
- Conocimientos básicos de mecánica y computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 161 de 241

Título del Puesto: Encargado de Transportes del Departamento Administrativo
Clasificación: Jefe Técnico II- Administración / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Persona responsable de planificar, organizar, distribuir, coordinar y controlar las actividades y registros oportunos relacionados con el uso y mantenimiento de los vehículos de la DIACO utilizados en comisiones oficiales, observando las normas y procedimientos aplicables.

b) Atribuciones

1. Revisar constantemente la correcta utilización y funcionamiento de los vehículos de transporte, herramientas, equipo, el estado mecánico de los mismos, (aceite, agua, llantas, batería, emblemas y placa de cada vehículo) funcionamiento de la batería, en especial a los que no se encuentren en uso constante, a fin de asegurarse que los automóviles asignados a comisiones oficiales se encuentren en buenas condiciones de funcionamiento.
2. Elaborar solicitudes de servicio, mantenimiento y reparaciones en general, para las unidades que lo necesiten; así como, coordinar y verificar la limpieza de los vehículos con cada piloto, y revisar el estado de vehículos al momento de la salida e ingreso al parqueo, en comisiones oficiales.
3. Verificar que todos los pilotos tengan las licencias de conducir vigentes (automóvil y/o moto), asignando los vehículos conforme el tipo de licencia.
4. Reportar al Jefe Administrativo, de manera formal, cualquier anomalía en los vehículos, que ponga en riesgo al personal y la buena marcha de las comisiones oficiales.
5. Atender en horario ordinario o extraordinario a trabajadores y funcionarios de la Institución, en caso se presenten emergencias en las labores o en comisiones oficiales, cuando se requiera apoyo en el área de transportes; así como, en casos necesarios actuar como piloto emergente cuando sea requerido por su Jefe inmediato o la Dirección o Subdirección.
6. Elaborar registro electrónico de bitácoras de gastos efectuados para cada uno de los vehículos y motocicletas de la institución.
7. Coordinar con pilotos y personal de seguridad el uso adecuado del parqueo y el ordenamiento de los vehículos.
8. Elaborar diariamente, para cada vehículo, hojas de control del kilometraje y de existencia de combustible.
9. Recibir de los pilotos el formulario de control de vehículos, revisar la entrega de documentación completa relacionada a la comisión realizada para controles y registro correspondiente.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 162 de 241

10. Monitorear por medio del GPS la ruta asignada de los vehículos en comisión, para verificar el uso adecuado de los mismos.
11. Elaborar y presentar reportes estadísticos de las actividades que se realizan.
12. Asegurarse que cada vehículo cuente con la documentación requerida para su circulación (calcomanía vigente, autentica de la tarjeta de circulación y copia de la póliza de seguros).
13. Verificar mensualmente, en los medios electrónicos disponibles, si existen infracciones de tránsito registradas para cada uno de los vehículos asignados a DIACO.
14. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
15. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
16. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
17. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
18. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con las personas que se comunican a la institución tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su función va encaminada a prestar un servicio de transporte eficiente al personal de la DIACO.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 163 de 241

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Jefe Técnico I en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando se requiera, los cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y tres años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.
- Experiencia en el manejo de vehículo de por lo menos 3 años y poseer Licencia de Conducir tipo “B” o superior.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Liderazgo y proactividad.
- Conocimientos básicos de mecánica y computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 164 de 241

Título del Puesto: Recepcionista del Departamento Administrativo
Clasificación: Secretario Ejecutivo III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Atender a las personas que visitan las instalaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; así como, contestar los teléfonos de la institución, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Realizar recepción y traslado de las llamadas por medio de la planta telefónica.
2. Recepción, registro y traslado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- de la correspondencia externa recibida; asimismo, en el caso de la correspondencia dirigida al Departamento Legal, consistente en certificaciones, citaciones, amparos, recursos, entre otros, deberá trasladarse inmediatamente a la Jefatura de dicha dependencia.
3. Registrar en el Libro de Conocimientos, la correspondencia entregada a los diferentes departamentos.
4. Informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja, para su aceptación y trámite.
5. Atender consultas sobre habilitación de libros de quejas, autorización de instrumentos de medición y pesaje y contratos de adhesión e información que le sea requerida por personas que visitan y efectúan consultas telefónicas a la Institución.
6. Registrar en archivo electrónico la correspondencia que ingresa de manera física, y que es entregada a los diferentes departamentos.
7. Atender y ubicar, en el área que corresponda, a las personas que asisten a audiencias de conciliación.
8. Presentar a su jefe inmediato los informes y reportes que le sean requeridos.
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
10. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
11. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 165 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con las personas que se comunican a la institución tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su función va encaminada a prestar un servicio amable y cortés a las personas que visitan la Institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos

- Opción A: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo II.
- Opción B: Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y dos años de experiencia en labores secretariales. En el caso de que se requiera, dominio de un idioma

f) Requisitos Personales y Competencias

- Habilidad de expresión
- Responsable, Organizado
- Excelentes relaciones interpersonales
- Habilidad de expresión y redacción de documentos
- Conocimiento general de manejo de oficina
- Manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 166 de 241

Título del Puesto: Piloto del Departamento Administrativo
Clasificación: Trabajador Operativo IV / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Conducir los vehículos de la DIACO, a los diferentes lugares asignados, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Conducir vehículos motorizados, para transportar a funcionarios y empleados en actividades relacionadas con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- tales como: comisiones oficiales dentro y fuera de la capital, monitoreo, entrega de notificaciones, entrega de documentación y correspondencia en general y otras que le fueren requeridas.
2. Verificar estado general del vehículo, previo a realizar una comisión, para establecer que se encuentra en condiciones de servicio.
3. Velar diariamente por la limpieza interior y exterior de los vehículos y por el buen funcionamiento de estos.
4. Efectuar reparaciones sencillas y comunicar, inmediatamente, a su Jefe inmediato, cualquier problema de funcionamiento en los vehículos de la Institución que requieran atención especial.
5. Controlar el consumo de combustibles y lubricantes del vehículo a su cargo y llevar registro de los kilómetros recorridos por el mismo, con el fin de darle mantenimiento en el tiempo adecuado.
6. Informar a la Jefatura del Departamento Administrativo, cualquier contingencia mecánica o de otra índole, acaecida durante la comisión.
7. Realizar otras actividades relacionadas con el puesto, que sean solicitadas por el jefe inmediato.
8. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
9. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
10. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 167 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia y externamente con las personas que se comunican a la Institución, tanto públicas como privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar un buen servicio al personal de la DIACO de manera atenta y respetuosa, mediante una conducción prudente y cuidadosa de los medios de transporte que le sean asignados.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Trabajador Operativo III en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar tercer grado de educación primaria y seis meses de experiencia en tareas relacionadas con el puesto.
- Licencia tipo "B" o superior.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado, discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimientos básicos de mecánica

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 168 de 241

Título del Puesto: Mensajero del Departamento Administrativo
Clasificación: Trabajador Operativo II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de Departamento Administrativo
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Distribuir la correspondencia interna y externa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Organizar la distribución de la correspondencia interna y externa.
2. Entregar, diariamente, la correspondencia interna y externa, a los lugares que le sean indicados, haciendo constar con firma la recepción de los documentos entregados.
3. Elaborar, diariamente, la hora de control de documentos entregados, consignando el nombre del funcionario que envía, dependencia, nombre de la persona que recibe, lugar, fecha y hora.
4. Apoyar en el traslado de suministros, mobiliario y equipo a las distintas áreas y bodegas de la Dirección de la DIACO.
5. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
6. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
7. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de las atribuciones que tiene asignadas, depende directamente del Jefe de Departamento. Internamente se relaciona con todo el personal de su dependencia, de la DIACO y del Ministerio de Economía; y, externamente con todas las dependencias, tanto públicas como privadas, a las que entrega y recibe correspondencia.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 169 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Experiencia en el manejo de motocicletas y vehículos, por lo menos 2 años.
- Poseer licencia para conducir motocicletas.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, proactivo, organizado y discreto
- Buenas relaciones interpersonales
- Conocimientos básicos de mecánica

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 170 de 241

Título del Puesto: Jefe del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones
Clasificación: Secretario ejecutivo III
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Planificar, programar y efectuar las adquisiciones y contrataciones, mediante los procesos de compras establecidos por el Decreto Número 57-92 del Congreso de la República “Ley de Contrataciones del Estado”.
2. Dar cumplimiento a las directrices, normas y procedimientos emitidos por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones del Ministerio de Economía.
3. Atender oportunamente las solicitudes que presenten los órganos y dependencias de la DIACO para la adquisición de bienes y servicios no personales, fundamentándose en su caso, en lo establecido en el, Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento.
4. Consolidar el Plan Anual de Compras -PAC-, y dar seguimiento a su oportuna y adecuada ejecución.
5. Proporcionar asistencia técnica y capacitación al personal de las dependencias de la DIACO que potencialmente puedan integrar las juntas de licitación y cotización relacionadas con los procesos de adquisición y contratación.
6. Promover que los procesos de cotización y licitación se realicen de forma transparente e imparcial.
7. Administrar de forma efectiva los sistemas de Adquisiciones y Contrataciones del Estado de Guatemala -Guatecompras- y del Sistema Informático de Gestión -SIGES-.
8. Representar al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones, cuando sea requerido por la Dirección o Autoridad Superior, en reuniones con personal de la DIACO y otras dependencias.
9. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 171 de 241

10. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
11. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
12. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
13. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección;
14. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
15. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las atribuciones que le corresponden, las Jefaturas de la DIACO y personal del Ministerio de Economía. Externamente se relaciona con proveedores y representantes de instituciones privadas, públicas, etc.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a atender eficientemente los requerimientos de adquisición de bienes y servicios para el buen funcionamiento de la DIACO, para alcanzar los objetivos Institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 172 de 241

- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Técnico III, en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.
- **OPCIÓN B:** Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media, y cuando se requiera, los cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto, que incluyan supervisión de personal.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Capacidad para redactar documentos e informes
- Responsable, organizado
- Liderazgo y proactividad
- Manejo de programas de computación
- Habilidad numérica y de expresión oral y escrita
- Excelentes relaciones humanas
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 173 de 241

Título del Puesto: Técnico de Compras
Clasificación: Asistente Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de adquisiciones y contrataciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes.

b) Atribuciones

1. Dar seguimiento a los procesos de compras y adquisiciones, garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.
2. Elaborar las bases y términos de referencia para los procesos de compra establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.
3. Realizar y solicitar documentación a la Dirección de la DIACO para completar los eventos de cotización en el portal de Guatecompras; así como elaborar cuadro de calificación de ofertas recibidas, tomando en cuenta cumplimiento de requisitos precio, calidad y tiempo de entrega.
4. Efectuar el ingreso de datos, precisos y oportunos, en los sistemas GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.
5. Registrar en el Sistema de Gestión –SIGES-, la Orden de Compra y Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP); cuando aplique, asignar montos y registrar las liquidaciones que correspondan.
6. Registrar la documentación del proceso de Adquisiciones y Contrataciones vigente en el Sistema de Gestión de Calidad, mantener estricto control de esta, de forma digital y física.
7. Publicar en el portal de Guatecompras, toda la documentación relacionada a los eventos de cotización y darles seguimiento.
8. Escanear los expedientes de pago de servicios de Oficinas Centrales y Sedes Regionales, (Número de Publicación en Guatecompras –NPG-, y Número de Operación en Guatecompras –NOG-), contratos, informes mensuales del personal bajo el subgrupo 18, designaciones y comisiones, y publicarlos en el Portal GUATECOMPRAS.
9. Archivar, en formato digital, e imprimir el formulario NPG y NOG, tramitados en el portal de GUATECOMPRAS para gestiones de pago de facturas de gastos y servicios de oficinas centrales y sedes regionales, facturas del personal bajo subgrupo 18, designaciones para pago de estos, incluyendo anexos.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 174 de 241

10. Verificar que los expedientes de compras bienes y servicios que se trasladan al Departamento Financiero cuente con toda la documentación requerida; así como, la solicitud de cheque o CUR por medio del SIGES, para su traslado al Departamento Financiero.
11. Participar en la elaboración del plan anual de compras.
12. Colaborar en compras Directas (hasta Q.90,000.00).
13. Brindar apoyo, en el ramo de su competencia, a las dependencias de la DIACO, cuando le sea requerido.
14. Participar en la actualización de manuales de procedimientos, relacionados con adquisiciones y contrataciones.
15. Elaborar indicadores mensuales del proceso de Adquisiciones y Contrataciones vigente en el Sistema de Gestión de Calidad.
16. Gestionar y diligenciar las actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
17. Brindar apoyo en las publicaciones y archivo de Información Pública del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
18. Apoyar en las actividades relacionadas con el Centro de Costos y Compras cuando sea solicitado.
19. Elaborar los informes que sean requeridos por su Jefe inmediato o a Dirección.
20. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
21. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
22. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con proveedores y personas que se comunican a la institución tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 175 de 241

de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo eficaz en los procesos de adquisiciones para alcanzar los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Habilidad numérica
- Responsable, organizado
- Buenas relaciones Interpersonales
- Manejo de programas de computación
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 176 de 241

Título del Puesto: Técnico de Centro de Costos del Departamento Adquisiciones y Contrataciones
Clasificación: Asistente Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Adquisiciones y Contrataciones
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General de Puesto:

Facilitar la adquisición y pago de bienes, productos y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la DIACO, en los plazos establecidos en la normativa aplicable, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes.

b) Atribuciones:

1. Atender y ejecutar estricto control de todas las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, autorizados por la Contraloría General de Cuentas, en las diferentes modalidades de compra, que sean requeridas por los departamentos de la DIACO.
2. Brindar apoyo técnico en la solicitud de creación de insumos en el Sistema Informático de Gestión -SIGES-.
3. Gestionar las modificaciones presupuestarias y Plan Operativo Anual.
4. Gestionar el pago de compras bienes y servicios conforme a lo consignado la solicitud de compra razonamiento de factura y firma de autorización.
5. Coordinar con las diferentes jefaturas de la DIACO, la aceptación de los servicios contratados.
6. Archivar los documentos del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
7. Brindar apoyo en las publicaciones y archivo de Información Pública del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
8. Realizar los trámites correspondientes para el pago de las facturas conforme lo consignado en la solicitud de compra, razonamiento de factura y firmas de autorizado.
9. Elaborar orden de compra para el personal del renglón presupuestario del subgrupo 18.
10. Analizar el catálogo de códigos de insumo y renglones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
11. Colaborar con la gestión de modificaciones presupuestarias y Plan Operativo Anual.
12. Elaborar Certificados de Disponibilidad Presupuestaria (CDPS) en el Sistema Informático de Gestión (SIGES).
13. Implementar las medidas de control que sean necesarias, para el resguardo de los archivos digitales y físicos de la documentación del Centro de Costos.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 177 de 241

14. Verificar que los expedientes de compras que se trasladan al departamento Financiero cuenten con toda la documentación requerida.
15. Coordinar la aceptación de servicios (limpieza, vehículos, GPS, Agentes de seguridad, etc.)
16. Elaborar informes que sean requeridos por su Jefe inmediato o a Dirección.
17. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
18. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
19. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal. Externamente se relaciona con proveedores y personas que se comunican a la institución, tanto públicas y privadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo eficaz en los procesos de adquisiciones para alcanzar los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese en el Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afin al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 178 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Habilidad numérica
- Manejo de programas de computación
- Responsable, Organizado
- Buenas relaciones Interpersonales
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 179 de 241

Título del Puesto: Jefe de Departamento Financiero
Clasificación: Asesor Profesional Especializado IV
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades de contabilidad, presupuesto y tesorería asignadas al Departamento Financiero, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales y asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Administrar los recursos financieros y presupuestarios de manera efectiva y eficiente, aplicando procedimientos transparentes en procura del máximo rendimiento del presupuesto del cual dispone la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-, para el logro de sus objetivos.
2. Planificar, organizar, dirigir y controlar la correcta utilización de los recursos presupuestarios.
3. Revisar y solicitar el anteproyecto de presupuesto de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
4. Implementar y ejecutar las directrices, normas y procedimientos que son emitidas por la Dirección Financiera del Ministerio de Economía.
5. Elaborar informes sobre la situación presupuestaria, presentando recomendaciones y acciones correctivas de índole presupuestaria y financiera.
6. Conllevar el proceso de ejecución presupuestaria de acuerdo con las disposiciones legales de la materia.
7. Presentar la información correspondiente a los órganos de fiscalización.
8. Administrar la información financiera, emisión de dictámenes, estados financieros y otros informes que sean solicitados por la Dirección o Autoridad Superior, para efectuar el seguimiento y evaluación de la política financiera institucional.
9. Supervisar el manejo, control y cuadro de los fondos rotativos, tomando en cuenta la normativa legal aplicable.
10. Someter a consideración de la Dirección la programación de cuota financiera anual cuatrimestral y mensual.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 180 de 241

11. Participar en reuniones de trabajo con personal de la DIACO, Vice despacho del Ministerio de Economía, representantes de instituciones que visitan la Institución, comisiones de trabajo con otras Instituciones, cuando sea requerido por la Dirección.
12. Rendir informe mensual del avance presupuestario a la Dirección cuando sean requeridas.
13. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
14. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
15. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
16. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
17. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
18. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
19. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene a su cargo en el cumplimiento de las atribuciones asignadas a su dependencia, con Jefes de Departamento de la DIACO y personal del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con personal y representantes de instituciones públicas y privadas relacionadas con el ámbito financiero.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 181 de 241

Su proyección se orienta a prestar el apoyo a la DIACO, proporcionando información financiera importante para la toma de decisiones, necesaria para apoyar las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección, alineados con la Visión y Misión institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Seis meses de experiencia como Asesor Profesional Especializado III y ser colegiado activo.
- OPCIÓN B: Acreditar título universitario en el grado académico de licenciado en la carrera profesional que el puesto requiera. Siete años de experiencia en labores afines y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Responsable, organizado y proactivo
- Manejo de Programas de Computación
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 182 de 241

Título del Puesto: Contador General, Departamento Financiero
Clasificación: Asistente Profesional II
Jefe inmediato: Jefe de Departamento Financiero
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Proporcionar a la Jefatura del Departamento Financiero y Dirección, información contable y financiera, oportuna, completa, comparable y verificable que permita fortalecer el control y facilite evaluar alternativas y toma de decisiones, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Planificar, coordinar, sistematizar y supervisar los procesos contables y la elaboración de estados financieros, de acuerdo con las normas de contabilidad integrada gubernamental que emita el Ministerio de Finanzas Públicas.
2. Registrar, validar y aprobar en el Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN- las operaciones en concepto de ejecución presupuestaria de gastos y registro de ingresos.
3. Emitir el Comprobante Único de Registro –CUR- de compromiso, devengados y reversión, en el Sistema Informático de Gestión –SIGES- y Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-, así como, de Ingresos Privativos, Fuente 31.
4. Mantener el adecuado resguardo y control de toda la documentación contable (comprobantes, oficios, informes, CUR, etc.), mediante un sistema de archivo que permita el fácil acceso y consulta de la información financiera de la Institución; asimismo, mantener actualizado el registro integrado de los bienes durables de la institución.
5. Custodiar los Recibos Forma 63-A2 autorizados por la Contraloría General de Cuentas, emitidos para captar ingresos de fondos privativos.
6. Asesorar a la Jefatura y a la Dirección en asuntos relacionados con el cargo.
7. Elaborar la Caja Fiscal, que contiene el registro de todos los ingresos y egresos generados en la Institución durante un mes, para su presentación a la Contraloría General de Cuentas.
8. Planificar y coordinar actividades con el Encargado de Caja Chica y Tesorería.
9. Elaborar las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la Institución, constituidas en los diferentes bancos del sistema.
10. Reportar cualquier problema que se presente con los sistemas o bases de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 183 de 241

11. Elaborar los reportes y proporcionar la información que le sea requerida por la Jefatura o la Dirección.
12. Sustituir al Jefe Financiero en caso de ausencia.
13. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
14. Revisar los documentos que le sean presentados, previo a su traslado a la dirección.
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Financiero, su relación interna es con el personal a su cargo, de la Institución y del Ministerio de Economía, en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas. Externamente su relación es con personal y representantes de instituciones públicas y privadas relacionadas con el ámbito financiero.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo financiero a la DIACO, proporcionando información importante para la toma de decisiones, necesaria para apoyar las políticas que permitan la consecución de los objetivos del Departamento Financiero.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 184 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias.

- Responsable, organizado, proactivo
- Analítico e innovador
- Liderazgo
- Habilidad numérica
- Capacidad para redactar documentos e informes
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto.
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 185 de 241

Título del Puesto: Encargado de Presupuesto, Departamento Financiero
Clasificación: Asistente Profesional II / 021
Jefe inmediato: Jefe de Departamento Financiero
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Proporcionar a la Jefatura del Departamento Financiero y Dirección, información de la formulación y ejecución presupuestaria, oportuna, completa, comparable y verificable que permita y facilite evaluar alternativas y toma de decisiones, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Elaborar, en coordinación con el área de Tesorería y Departamento de Adquisiciones y Contrataciones, la programación de la ejecución financiera, anual, cuatrimestral y mensual, para su presentación a la Jefatura.
2. Implementar mecanismos de ejecución y control de los recursos financieros y presupuestarios de manera efectiva y eficiente, aplicando procedimientos transparentes orientados a obtener el máximo rendimiento del presupuesto del cual dispone la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-, para el logro de sus objetivos.
3. Conllevar el proceso de ejecución y modificaciones presupuestarias de acuerdo con las disposiciones legales de la materia.
4. Registrar en el Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN- las operaciones en concepto de ejecución presupuestaria de gastos y registro de ingresos.
5. Apoyar a la Jefatura del Departamento Financiero, en las actividades que se realicen para la formulación del Anteproyecto Anual de Presupuesto de la institución.
6. Solicitar, en coordinación con la Jefatura y visto bueno de la Dirección, las transferencias presupuestarias que sean necesarias.
7. Elaborar informes, oficios, memoranda relacionados con información presupuestaria que le sean requerida por la Jefatura o Dirección.
8. Custodiar la caja de seguridad que contiene los timbres que utiliza el Departamento Jurídico.
9. Reportar cualquier problema que se presente con los sistemas o bases de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 186 de 241

10. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
11. Revisar los documentos que le sean presentados, previo a su traslado a la dirección.
12. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
13. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
14. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Financiero, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas. Externamente su relación es con personal de otras instituciones públicas y privadas relacionadas con el ámbito financiero y presupuestario.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo en las actividades presupuestarias a la Jefatura y Dirección de la DIACO, proporcionando la información en forma oportuna, cuando le sea requerida, para la toma de decisiones, y apoyo para cumplir con los objetivos del Departamento Financiero y de la DIACO.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 187 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afin al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- **OPCIÓN B:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afin al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado, proactivo
- Analítico e innovador
- Liderazgo
- Habilidad numérica
- Capacidad para redactar documentos e informes
- Manejo de Programas de Computación.
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 188 de 241

Título del Puesto:	Tesorero, Departamento Financiero
Clasificación:	Asistente Profesional III
Jefe inmediato:	Jefe de Departamento Financiero
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Controlar, registrar y elaborar informes de los fondos privativos derivados del cumplimiento o aplicación del Acuerdo Gubernativo 31-2005 "Arancel de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por el cobro de los servicios que preste a los proveedores y usuarios", así como de otra normativa y procedimientos aplicables.

b) Atribuciones

1. Llevar registro y control de las operaciones de ingresos y egresos de las cuentas Bancarias de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, constituidas en los bancos del sistema (control de saldos, activación y cancelación de firmas, entre otros).
2. Proporcionar información de las cuentas de la DIACO, previo a realizar gastos o inversiones de los recursos provenientes del fondo rotativo o privativo.
3. Elaborar reporte mensual de ingresos de la Sede Central y Sedes Departamentales y Municipales, así como otros reportes e informes relacionados con las actividades de tesorería, que se sean requeridos por la Jefatura o la Dirección.
4. Realizar distribución de recursos para las cajas chicas de Sedes Departamentales, Municipales y Sede Central; así como, elaborar resoluciones de asignación de recursos para las mismas.
5. Revisar listados de liquidación de recursos otorgados, previo a la emisión de cheques por reintegros de caja chica.
6. Integrar, cuadrar, liquidar y llevar control de pagos con cargo al Fondo Privativo y Rotativo, para contar con información, en tiempo real, del movimiento de los recursos de los fondos para la toma de decisiones.
7. Integrar, cuadrar, liquidar y llevar control de pagos con cargo al Fondos Rotativo Interno, por medio de la Tarjeta de Compras Institucional (TCI), para contar con información, en tiempo real, del movimiento de los recursos de los fondos, para la toma de decisiones.
8. Liquidar y cuadrar los Fondos al final de cada período fiscal, verificando el cuadro del depósito con los saldos que reporta la Unidad de Administración Financiera, UDAF, del Ministerio de Economía.
9. Liquidar y cuadrar el Fondo Rotativo Interno por medio de la Tarjeta de Compras Institucional (TCI) al final de cada período fiscal, verificando el cuadro del depósito con los saldos que reporta la Unidad de Administración Financiera, UDAF, del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 189 de 241

10. Elaborar, revisar y entregar los cheques por concepto de pago a proveedores y/o viáticos al personal tanto al interior como exterior.
11. Elaborar, revisar y foliar los listados FR-03 "Documento de Rendición del Fondo Rotativo" en SICOIN, trasladarlos a Auditoría Interna para visa, previo a su envío para aprobación a la Dirección para generación del listado FR02 "Documento de Consolidación del Fondo Rotativo" y CUR "Comprobante Único de Registro" de gasto con los documentos de soporte ya visados.
12. Elaborar, revisar y foliar los listados FR-05 "Documento de Rendición del Fondo Rotativo" en SICOIN, trasladarlos a Auditoría Interna para visa, previo a su envío para aprobación a la Dirección y elaborar CUR "Comprobante Único de Registro" de gasto con los documentos de soporte ya visados.
13. Integrar, controlar y registrar mensualmente los viáticos en el libro de Control de Formularios de Viáticos (anticipo, constancia y liquidación), autorizado por la Contraloría General de Cuentas, y enviar información para su publicación, mediante el enlace de información pública de la DIACO.
14. Archivar documentos, oficios, informes, etc. en sus respectivos leitz para su control.
15. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
16. Revisar los documentos que le sean presentados, previo a su traslado a la dirección.
17. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
18. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
19. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Financiero, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas.

Externamente su relación es con personal de otras dependencias del Estado y privadas relacionadas con el ámbito financiero.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 190 de 241

de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo en las actividades de tesorería mediante el control y manejo eficaz y eficiente de los recursos que se administran en los Fondos a cargo de la Institución, proporcionando la información en forma oportuna, cuando le sea requerida, para la toma de decisiones, y apoyo para cumplir con los objetivos del Departamento Financiero.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- **OPCIÓN B:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado, proactivo
- Analítico e innovador
- Liderazgo
- Habilidad Numérica
- Capacidad para redactar documentos e informes
- Manejo de Programas de Computación.
- Conocimiento de la normativa de la DIACO y la relacionada con el puesto.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 191 de 241

Título del Puesto: Encargado de Caja Chica del Departamento Financiero
Clasificación: Secretario Ejecutivo III
Jefe inmediato: Jefe de Departamento Financiero
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Proporcionar a la Jefatura del Departamento Financiero, información de los gastos y pagos que se realizan por medio de caja chica que le permita evaluar alternativas y toma de decisiones, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Implementar medidas de seguridad que permitan garantizar la custodia de los recursos de los fondos asignados a caja chica, actividad que incluye la obligación de resguardar los recursos en una caja de seguridad.
2. Verificar que los pagos en concepto de gastos que se apliquen por caja chica estén dentro de los rangos de los montos establecidos.
3. Elaborar, revisar y foliar los listados FR-05 "Documento de Rendición del Fondo Rotativo" en SIGES, trasladarlos a Auditoría Interna para visa, y trasladarlo a Tesorería para su revisión y reintegro, por medio e Tarjeta de Compras Institucional (TCI).
4. Verificar que los recursos solicitados correspondan a las categorías de gasto que indica el instructivo de caja chica vigente.
5. Solicitar por escrito al personal de la Institución, la liquidación de los vales de caja chica, una vez cumplido el plazo establecido para el efecto; así como, verificar que los documentos que se adjunten a las liquidaciones correspondientes reúnan los requisitos de ley.
6. Elaborar, de acuerdo con el procedimiento establecido, las solicitudes de emisión y efectuar oportunamente el cobro de cheque en concepto de reintegro de fondos de caja chica, para mantener la disponibilidad financiera requerida.
7. Elaborar los listados de rendición de fondos FR03 a través del Sistema SICOIN WEB.
8. Elaborar informes, oficios, memorando y toda clase de información o documentación que le sea requerida por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 192 de 241

9. Escanear las facturas e Informes del Renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal", y Renglón 189 "Servicios Técnicos y Profesionales", así como la nómina en Excel. para publicar cada mes, en la página de libre Acceso del Ministerio de Economía.
10. Asistir al contador General en Elaboración de la Caja Fiscal y, en caso de ausencia del Contador elaborar este documento.
11. Archivar documentos, oficios, informes, etc. en sus respectivos leitz para su control.
12. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema o bases de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
13. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
14. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Financiero, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a llevar control estricto de los fondos que tiene asignados, proporcionando la información de caja chica en forma oportuna, cuando le sea requerida.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 193 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Secretario Ejecutivo II.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de Secretaria Oficinista o Secretaria Bilingüe y dos años de experiencia en labores secretariales. En el caso de que se requiera, dominio de un idioma.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado
- Habilidad numérica
- Habilidad en manejo de calculadora y escáner
- Conocimiento y manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 194 de 241

Título del Puesto: Asistente de Contabilidad y Tesorería del Departamento Financiero
Clasificación: Técnico II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento Financiero
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Brindar apoyo en el manejo y registro de la información que se utiliza en el área de contabilidad y Tesorería del Departamento Financiero, observando las normas y procedimientos aplicables.

b) Atribuciones

1. Realizar el registro y control de las operaciones de ingresos y egresos de las cuentas bancarias.
2. Llevar el control mensual de los gastos en concepto de viáticos en el interior y exterior, en los Libros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
3. Elaborar los informes mensuales y cuando sean requeridos, relacionados con las actividades del Área de Tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública.
4. Efectuar el escaneo de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, grabar CD y trasladar mensualmente a la Dirección Financiera de los CUR pagados y trasladar los originales al Contador General del Departamento Financiero.
5. Colaborar, cuando sea requerido, en la recepción y entrega de correspondencia del Departamento Financiero.
6. Revisar los expedientes, previo a la generación de los Comprobantes Únicos de Registro –CUR-.
7. Generar los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso en estado de solicitado y de devengado en estado de solicitado; así como efectuar su archivo y control.
8. Efectuar el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro –CUR-, a la Dirección Financiera.
9. Apoyar en la atención y requerimientos de Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas.
10. Foliar los expedientes de pago por medio de los Comprobantes Únicos de Registro –CUR-.
11. Elaboración de boletas de rechazo, derivados de la revisión de expedientes por pagos con los Comprobantes Únicos de Registro –CUR.
12. Realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01/2021, para traslado de CUR'S a la Dirección Financiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 195 de 241

13. Gestionar y diligenciar las actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
14. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema, o bases de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Financiero, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas. Externamente se relaciona con personal de entidades públicas o privadas debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar a las áreas de Contabilidad y Tesorería, para alcanzar los objetivos del Departamento y de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Técnico I en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 196 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando sea necesario cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y seis meses de experiencia en tareas relacionadas con el puesto.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado
- Habilidad numérica
- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad en manejo de calculadora y escáner
- Conocimiento y manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 197 de 241

Título del Puesto: Asistente de Presupuesto del Departamento Financiero
Clasificación: Técnico II / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de Departamento Financiero
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Brindar apoyo en las actividades que se realizan en el área de presupuesto del Departamento Financiero, observando las normas y procedimientos aplicables.

b) Atribuciones

1. Participar en la formulación del anteproyecto del presupuesto de la institución.
2. Brindar apoyo en coordinación con el área de presupuesto, en las actividades de programación de la cuota financiera, mensual, cuatrimestral y mensual.
3. Participar, en coordinación con el área de tesorería, en la programación de cuota financiera de regularización y anticipo mensual, cuatrimestral y anual.
4. Colaborar en la realización de actividades de cuadro del presupuesto de la institución.
5. Realizar, en coordinación con el área financiera, las transferencias presupuestarias que sean necesarias, previo trámite de visto bueno de la Dirección.
6. Realizar y entregar informes presupuestarios, de gestión y rendición de cuentas de forma mensual y cuatrimestral; y otros que le sean requeridos por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
7. Realizar y entregar los informes relacionados al presupuesto que establece la Ley de Acceso a la información Pública de forma mensual o cuando sea requerido.
8. Registrar y solicitar constancias de disponibilidades presupuestarias.
9. Apoyar en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras instituciones.
10. Gestionar y diligenciar las actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
11. Reportar cualquier problema que se presente con el sistema, o bases de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información
12. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
13. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
14. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 198 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe del Departamento Financiero, su relación interna es con el personal de la DIACO y del Ministerio de Economía en el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas. Externamente se relaciona con personal de entidades públicas o privadas debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar al Encargado de Presupuesto y proporcionar información oportuna, para la toma de decisiones y alcanzar los objetivos institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Jefe Técnico II en la especialidad que el puesto requiera. personal.
- **OPCIÓN B:** Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando se requiera acreditar cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, Organizado
- Habilidad numérica
- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad en manejo de calculadora y escáner
- Conocimiento y manejo de programas de computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 199 de 241

Título del Puesto: Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Clasificación: Asistente Profesional II
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Recursos Humanos, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales y asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Desarrollar, implementar y comunicar las políticas, planes, programas, estrategias y proyectos de recursos humanos, en cumplimiento a las directrices, normas y procedimientos establecidos por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- y la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Economía.
2. Diseñar, implementar y administrar los sistemas de provisión y desarrollo del recurso humano, mediante los subsistemas de reclutamiento, selección, contratación, registro, administración de personal, desarrollo, capacitación, evaluación del desempeño y otros relacionados con la materia.
3. Realizar los procesos relacionados con las acciones de puestos ante los órganos competentes en la materia.
4. Brindar asesoría y acompañamiento a los distintos departamentos de la Dirección en la materia de su competencia.
5. Cumplir y Velar por el cumplimiento de las normas legales en materia de administración de recursos humanos.
6. Realizar el proceso de régimen disciplinario previo al momento de requerir firma de la autoridad nominadora.
7. Administrar las relaciones laborales institucionales bajo la orientación y políticas de las autoridades superiores, así como promover la cooperación entre la administración; funcionarios y empleados.
8. Realizar de manera oportuna las acciones de personal relacionadas con nombramientos, ascensos, traslados, vacaciones, suspensiones, retiros, remociones, licencias, sanciones, becas y toda acción que surja de la relación laboral.
9. Diseñar y ejecutar el plan de capacitación y desarrollo del recurso humano de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, de conformidad con la detección de necesidades institucionales y coordinar cuando corresponda, con otras instituciones para su ejecución.
10. Trasladar al personal de la DIACO, las disposiciones emitidas por la Dirección y las autoridades del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 200 de 241

11. Realizar las gestiones para el proceso de compra de uniformes para el personal y contratistas de esta Dirección.
12. Coordinar la elaboración y revisión de los contratos suscritos con personal contratado bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal e implementar un programa de evaluaciones psicométricas al personal de primer ingreso bajo estos renglones.
13. Elaborar o actualizar, en coordinación con cada Dependencia de la DIACO, el Manual de Descripción de Puestos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, conforme lo establecido por la Oficina Nacional de Servicios Civil -ONSEC- para la implementación de la estructura orgánica del Ministerio de Economía, aprobada mediante Acuerdos Gubernativos No. No. 211-2019 y 762-2019 del Ministerio de Economía.
14. Elaborar los informes que le requieran la Dirección o Autoridad Superior.
15. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
16. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
17. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
18. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
19. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
20. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital
21. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene a su cargo en el cumplimiento de las atribuciones asignadas a su Departamento y con todo el personal de la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas en el ámbito de la gestión de capital humano.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 200 de 241

11. Realizar las gestiones para el proceso de compra de uniformes para el personal y contratistas de esta Dirección.
12. Coordinar la elaboración y revisión de los contratos suscritos con personal contratado bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal e implementar un programa de evaluaciones psicométricas al personal de primer ingreso bajo estos renglones.
13. Elaborar o actualizar, en coordinación con cada Dependencia de la DIACO, el Manual de Descripción de Puestos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, conforme lo establecido por la Oficina Nacional de Servicios Civil -ONSEC- para la implementación de la estructura orgánica del Ministerio de Economía, aprobada mediante Acuerdos Gubernativos No. No. 211-2019 y 762-2019 del Ministerio de Economía.
14. Elaborar los informes que le requieran la Dirección o Autoridad Superior.
15. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
16. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
17. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
18. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
19. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
20. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital
21. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto:

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene a su cargo en el cumplimiento de las atribuciones asignadas a su Departamento y con todo el personal de la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas en el ámbito de la gestión de capital humano.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 201 de 241

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada en asistir en materia laboral a la Dirección, y apoyar al personal de la DIACO, en las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Institución, alineados con la Visión y Misión.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en el Departamento de Recursos Humanos, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.
- Experiencia en solución de conflictos, conciliaciones, manejo de personal.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Responsable, organizado y proactivo
- Conocimiento de Programas de Computación
- Conocimiento de la normativa de DIACO y laboral aplicable

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 202 de 241

Título del Puesto:	Asistente del Departamento Recursos Humanos
Clasificación:	Técnico Profesional III / Renglón 029
Jefe inmediato:	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Asistir al Jefe de Departamento de Recursos Humanos en las actividades de su competencia, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Efectuar la recepción, entrega, clasificación y archivo de la correspondencia recibida y enviada relacionada con Recursos Humanos.
2. Atender al personal vía presencial, telefónica y por correo electrónico.
3. Trasladar al enlace de información pública de la DIACO la información pública de oficio relacionada con Recursos Humanos.
4. Velar por la custodia y actualización del archivo físico y digital del personal bajo el renglón presupuestario 029.
5. Llevar el control de Constancias de Colegiados Profesionales del personal 011 "personal permanente".
6. Llevar el control de emisión de carné de identificación institucional y carné de los centros recreativos del estado.
7. Realizar el proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.
8. Ingresar en forma precisa y oportuna la información que le corresponda a los sistemas de GUAATECOMPRAS, SIC-029 y CGC.
9. Apoyar en la elaboración de los contratos para la contratación de personal bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
10. Solicitar número y fecha de acuerdos, así como la elaboración para aprobación de los contratos del Renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal" a la Unidad Administrativa que corresponda.
11. Gestionar en la Dirección de Recreación del Trabajador del Estado del Ministerio de Trabajo la emisión de carné de recreación para el personal 011 "personal permanente".

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 203 de 241

12. Escanear y enviar los expedientes digitales del nuevo personal y contratistas a la Dirección de Recursos Humanos.
13. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
14. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
15. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, su relación interna es con todo el personal de las dependencias que integran la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas, en el ámbito de la gestión de Recursos Humanos.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada en asistir en materia laboral a la Jefatura del departamento de Recursos Humanos, y apoyo al personal de la DIACO en las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Institución, alineados con la Visión y Misión.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la el Departamento de Recursos Humanos, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional I en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 204 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo
- Buena presentación
- Responsable, Organizado y Discreto
- Manejo de programas de computación
- Habilidad de expresión
- Excelentes relaciones interpersonales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 205 de 241

Título del Puesto: Encargado de Remuneraciones y Prestaciones del Departamento de Recursos Humanos
Clasificación: Jefe Técnico II
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Realizar los procesos concernientes al pago de nóminas, remuneraciones y prestaciones del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Realizar el proceso de pago de nóminas del personal bajo renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal", y del Subgrupo 18 "Servicios Técnicos y Profesionales".
2. Efectuar la descarga y entrega de retenciones de los impuestos correspondientes a los contrastas que presta sus servicios en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor;
3. Realizar las actividades relacionadas con la Declaración Anual del Impuesto Sobre la Renta -ISR- que debe presentar el personal bajo Renglón 011 "Personal Permanente".
4. Gestionar el proceso de pago de impuestos a presentar ante SAT.
5. Elaborar las constancias laborales del personal bajo Renglón 011 "Personal Permanente" y Renglón 022 "Personal por Contrato".
6. Realizar el proceso de pago de indemnización, vacaciones que correspondan de acuerdo con la Ley, a extrabajadores de la DIACO.
7. Realizar el proceso de pagos correspondientes de sentencias judiciales a personal de esta Dirección.
8. Realizar el proceso de pagos de los beneficios establecidos en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo (pago de graduación e impresión de tesis, servicios funerarios, pago de anteojos, pagos post-mortem y pago de laboratorios), entre otros.
9. Elaborar los informes y reportes de los diferentes sistemas que le requiera la Jefatura de Departamento.
10. Atender al personal vía presencial, telefónica y por correo electrónico.
11. Realizar el proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 206 de 241

12. Ingresar en forma precisa y oportuna la información que le corresponda a los sistemas de GUATECOMPRAS, SIC-029 y CGC.
13. Apoyar en la elaboración de los contratos para la contratación de personal bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua
15. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
16. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, su relación interna es con todo el personal de las dependencias que integran la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas, en el ámbito de la gestión de Recursos Humanos.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada en asistir en materia laboral a la Jefatura del departamento de Recursos Humanos, y apoyo al personal de la DIACO, en las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Institución, alineados con la Visión y Misión.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en el Departamento de Recursos Humanos, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 207 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Jefe Técnico I en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando se requiera, los cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y tres años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Buena presentación;
- Proactivo;
- Responsable, Organizado, Discreto;
- Manejo de programas de computación;
- Habilidad de expresión;
- Excelentes relaciones interpersonales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 208 de 241

Título del Puesto: Asistente de Remuneraciones y Prestaciones del Departamento de Recursos Humanos
Clasificación: Técnico Profesional III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Asistir al Jefe de Departamento de Recursos Humanos en las actividades relacionadas el control y visado de facturas e informes; así como realizar el análisis presupuestario de pagos y honorarios del personal y contratistas de esta Dirección, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Elaborar la proyección presupuestaria anual para salarios del personal permanente y contratistas bajo renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal" de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO.
2. Realizar el control, seguimiento y solicitud para pago de Bonos de Antigüedad del personal bajo renglón 011 "Personal Permanente".
3. Elaborar bases para registro de datos generales y específicos del personal y contratistas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
4. Realizar el análisis técnico y proyección de la nómina del personal bajo el renglón presupuestario 011, tomando en cuenta los diferentes renglones para el pago en concepto de bonos, complementos al salario, entre otros.
5. Elaborar y trasladar solicitud de cuota presupuestaria, de forma mensual y cuatrimestral, al departamento Financiero para liquidación de la nómina.
6. Realizar la revisión y visado de facturas, por concepto de honorarios mensuales, del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
7. Realizar la revisión y visado de informes mensuales y finales del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
8. Asistir a reuniones de trabajo, en representación de Recursos Humanos a requerimiento de la jefatura, en temas referentes al presupuesto de las nóminas del personal y contratistas de esta Dirección.
9. Generar base de datos relacionados con Información Pública de oficio correspondiente al departamento de Recursos Humanos.
10. Elaboración de carné institucional para el personal y contratistas de esta Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 209 de 241

11. Atender al personal vía presencial, telefónica y por correo electrónico.
12. Realizar el proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.
13. Ingresar en forma precisa y oportuna la información que le corresponda a los sistemas de GUATECOMPRAS, SIC-029 y CGC.
14. Apoyar en la elaboración de los contratos para la contratación de personal bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, su relación interna es con todo el personal de las dependencias que integran la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas, en el ámbito de la gestión de Recursos Humanos.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a prestar el apoyo en materia laboral a la Jefatura del departamento de Recursos Humanos, y al personal de la DIACO, necesario para apoyar las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Institución, alineados con la Visión y Misión institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 210 de 241

- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en el Departamento de Recursos Humanos, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional I en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Buena presentación
- Proactivo
- Responsable, Organizado, Discreto
- Manejo de programas de computación
- Habilidad de expresión
- Excelentes relaciones interpersonales.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 211 de 241

Título del Puesto: Analista de Acciones de Personal del departamento de Recursos Humanos
Clasificación: Técnico III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Asistir en las labores relacionadas con acciones de personal y manejo de la correspondencia del Departamento de Recursos Humanos, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Elaborar, enviar y manejar la correspondencia recibida y enviada por el Departamento de Recursos Humanos.
2. Atender las acciones de personal consistentes en: suspensiones y/o altas del IGSS, control y registro de permisos, ausencias del personal, control de ausencias por comisiones oficiales y las que sean necesarias en el ejercicio de sus atribuciones, incluyendo proporcionar la información que le sea solicitada por cualquier vía relacionada con las acciones anteriores.
3. Gestionar las solicitudes de licencias con goce de salario, previo al envío a la dirección de Recursos Humanos para la firma de la Autoridad Nominadora.
4. Elaborar las resoluciones por Licencia con Goce de Salario por Estudios Universitarios.
5. Ingresar al Sistema de Asistencia, los formularios de autorización de permisos, asistencias al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGGS-, licencias solicitadas y el archivo correspondiente de los mismos para agregar al expediente del trabajador.
6. Gestionar la Administración de los servicios funerarios para beneficiario adicional.
7. Velar por la custodia y actualización del archivo físico y digital del personal bajo el renglón presupuestario 011.
8. Participar en los procesos de adquisición de relojes biométricos de asistencia, así como del mantenimiento preventivo de los mismos, cuando sea necesario.
9. Coordinar las solicitudes de citas odontológicas y oftalmológicas, así como el proceso de encuestas de satisfacción de estos servicios.
10. Llevar el control y planificación de vacaciones para efectos del registro correspondiente, así como cálculos para efectos de pago de éstas.
11. Efectuar el proceso de integración de expedientes, en el ámbito de su competencia, y revisar que la documentación adjunta cumpla con los requisitos establecidos.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 212 de 241

12. Realizar el enrolamiento del personal en el reloj biométrico, supervisar su funcionamiento y generar los reportes de marcaje de asistencia del personal y trasladarlos a la Jefatura.
13. Elaborar los reportes de las acciones de personal que le sean solicitados por la Jefatura de Departamento.
14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
15. Atender al personal vía presencial, telefónica y por correo electrónico.
16. Realizar el proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.
17. Ingresar en forma precisa y oportuna la información que le corresponda a los sistemas de GUATECOMPRAS, SIC-029 y CGC.
18. Apoyar en la elaboración de los contratos para la contratación de personal bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
19. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
20. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
21. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, su relación interna es con todo el personal de los departamentos que integran la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas, en el ámbito de la gestión de Recursos Humanos.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada en asistir en materia laboral a la Jefatura del departamento de Recursos Humanos, y apoyo al personal de la DIACO, en las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Institución, alineados con la Visión y Misión.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 213 de 241

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en el Departamento de Recursos Humanos, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media, y seis meses de experiencia como Técnico II en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar título o diploma del nivel de educación media, y cuando sea necesario acreditar cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto

f) Requisitos Personales y Competencias

- Buena presentación
- Responsable, Organizado, Discreto
- Manejo de programas de computación
- Habilidad de expresión
- Excelentes relaciones interpersonales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 214 de 241

Título del Puesto: Asistente de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Recursos Humanos
Clasificación: Técnico Profesional III / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Asistir al Jefe de Departamento de Recursos Humanos en las actividades relacionadas con capacitaciones, desarrollo y evaluación de personal, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones

1. Efectuar, anualmente el Diagnóstico de Necesidades de capacitación -DNC-.
2. Elaborar, con base al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, requerimientos específicos, y resultados de evaluación del desempeño del Plan anual de Capacitaciones.
3. Coordinar y cumplir con el proceso de capacitaciones institucionales, de acuerdo con planificación y a requerimiento de las dependencias de la DIACO.
4. Realizar la inducción al personal de nuevo ingreso a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
5. Coordinar el proceso de evaluación del desempeño, de acuerdo con el programa anual establecido.
6. Atender las solicitudes de pasantías a nivel universitario y de práctica supervisada a nivel diversificado y realizar el proceso de autorización que corresponda.
7. Coordinar y notificar al personal de la Dirección que asistirá a capacitaciones con la debida anticipación, por las vías de comunicación instituidas en la DIACO.
8. Realizar el proceso de evaluación de clima institucional.
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
10. Atender al personal vía presencial, telefónica y por correo electrónico.
11. Realizar el proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.
12. Ingresar en forma precisa y oportuna la información que le corresponda a los sistemas de GUAATECOMPRAS, SIC-029 y CGC.
13. Apoyar en la elaboración de contratos para la contratación de personal bajo el renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 215 de 241

14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
15. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
16. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, su relación interna es con todo el personal de las dependencias que integran la DIACO en asuntos de su competencia. Externamente su relación es con representantes de instituciones privadas y públicas, en el ámbito de la gestión de Recursos Humanos.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada en asistir en materia laboral a la Jefatura del departamento de Recursos Humanos, y apoyo al personal de la DIACO, en las políticas que permitan la consecución de los objetivos de la Institución, alineados con la Visión y Misión.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en el Departamento de Recursos Humanos, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional I en la especialidad que el puesto requiera.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 216 de 241

- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Buena presentación
- Responsable, Organizado, Discreto
- Manejo de programas de computación
- Habilidad de expresión
- Excelentes relaciones interpersonales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 217 de 241

Título del Puesto: Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional
Clasificación: Asesor Profesional Especializado IV
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto

Planificar, organizar, dirigir y supervisar las acciones relacionadas al desarrollo, modernización y fortalecimiento institucional de la DIACO, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Dar seguimiento a la actualización de manuales de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos de la DIACO.
2. Asesorar a la Dirección y a otras dependencias de la DIACO sobre aspectos relacionados con los procesos de desarrollo institucional.
3. Coordinar la formulación del Plan Estratégico Institucional -PEI, Plan Operativo Multianual -POM- y el Plan Operativo Anual -POA-, con base en la información proporcionada por los diferentes departamentos de la Institución y los lineamientos de del Departamento de Planificación y Control de Gestión de la Dirección de Planificación, Proyectos y Cooperación del Ministerio de Economía -MINECO-.
4. Evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales de los productos, subproductos y acciones del Plan Operativo Anual -POA- de la Institución, en coordinación con la Dirección y Departamentos de la Institución.
5. Elaborar informes institucionales consolidados mensuales de seguimiento de metas de productos y subproductos a la Dirección de la DIACO para la toma de medidas correctivas.
6. Diseñar los instrumentos de medición para la verificación y control del cumplimiento de metas de productos, subproductos y acciones de la planificación operativa anual, así como de los resultados institucionales y estratégicos.
7. Formular Memoria de actividades de la DIACO, en coordinación con los diferentes Departamentos que la integran.
8. Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores y de los resultados institucionales y estratégicos.
9. Analizar las modificaciones de metas físicas generadas por modificaciones presupuestarias.
10. Analizar modificaciones presupuestarias que no generan modificación de metas físicas.
11. Brindar asistencia técnica y asesoría a las dependencias de la DIACO en metodologías de planificación estratégica, multianual y operativa, en el marco de la gestión por resultados.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 218 de 241

12. Llevar archivo de los acuerdos, convenios, cartas de entendimiento o memorándum de entendimiento que la DIACO suscriba con otras entidades nacionales e internacionales.
13. Ingresar la ejecución de las metas físicas mensuales al Sistema de Gestión del Ministerio de Finanzas Públicas; así como brindar informes a los Jefes de los Departamentos Operativos sobre el avance y ejecución de las metas físicas institucionales.
14. Formular informes cuatrimestrales que van conjuntos con información del Departamento Financiero de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO-, los cuales son enviados a la Dirección Financiera -UDAF- del Ministerio de Economía.
15. Participar en reuniones de trabajo con la Dirección y personal de la DIACO y de otras instituciones en labores relacionadas con el Departamento a su cargo.
16. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
17. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.
18. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
19. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
20. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
21. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
22. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
23. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable del Departamento, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las atribuciones que le corresponden, con Jefaturas, Delegados Departamentales y con el resto de personal de la Institución y del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 219 de 241

Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y otras instituciones gubernamentales.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar a la Dirección para alcanzar las metas y objetivos de la Institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en el área de Ciencias Económicas, preferentemente Administración de Empresas. Seis meses de experiencia como Asesor Profesional Especializado III y ser colegiado activo.
- OPCIÓN B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en el área de Ciencias Económicas, preferentemente Administración de Empresas. Siete años de experiencia en labores afines y ser colegiado activo.
- Experiencia en el área administrativa, manejo de personal.

c) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Pensamiento analítico
- Conocimientos generales de la normativa de la DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 220 de 241

Título del Puesto: Asistente del Departamento de Desarrollo Institucional
Clasificación: Asistente Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puestos:

Asistir a la Jefatura del Departamento de Desarrollo Institucional, en las actividades asignadas al Departamento de Desarrollo Institucional, observando los procedimientos y normativa aplicable.

b) Atribuciones:

1. Apoyar al departamento de Desarrollo Institucional en el seguimiento de la actualización de manuales de normas y procedimientos de la DIACO.
2. Apoyar a la Jefatura del Departamento de Desarrollo Institucional, en la elaboración del Plan Estratégico Institucional -PEI, Plan Operativo Multianual -POM- Y Plan Operativo Anual -POA-.
3. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales de los productos, subproductos y acciones del Plan Operativo Anual -POA-.
4. Elaborar oficios, memos, providencias, así como correspondencia del Departamento de Desarrollo Institucional
5. Controlar y archivar la documentación que trasladan los distintos Departamentos y Dependencias del Ministerio de Economía.
6. Operar el Sistema de almacén para los requerimientos de suministros que utiliza el Departamento de Desarrollo Institucional.
7. Dar seguimiento de ejecución al Plan Operativo Anual -POA- de la Institución
8. Elaborar los informes que le sean solicitados, en el ámbito de su competencia, por la Jefatura o Dirección.
9. Participar en trabajos conjuntos, con otras dependencias del MINECO o con otras instituciones del sector público, por designación de la Jefatura o Dirección.
10. Participar en reuniones de trabajo en instituciones del sector público y privado, previa designación, por Jefatura o Dirección.
11. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
12. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
13. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 221 de 241

d) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Jefe de Desarrollo Institucional en relación con el desarrollo de sus atribuciones su relación interna es con Jefaturas, personal de enlace y resto del personal de la Institución y del Ministerio de Economía.

Externamente se relaciona con personal de otras instituciones públicas, debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada brindar apoyo efectivo a la Jefatura en las actividades a cargo del Departamento de Desarrollo Institucional, para alcanzar objetivos Institucionales.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del puesto.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo (a), innovador (a)
- Responsable, organizado
- Orientación a resultados
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Buenas relaciones Interpersonales
- Manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 222 de 241

Título del Puesto: Encargado de Gestión de la Calidad
Clasificación: Profesional II / Renglón 029
Jefe inmediato: Director
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto

Administrar el personal y las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales; así como, asesorar a la Jefatura y a los jefes de departamento que forman parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en materia de su competencia.

b) Atribuciones

1. Coordinar la elaboración y ejecución del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, con base en los diferentes procesos que lo integran.
2. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las acciones relacionadas a la gestión de la calidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- derivadas de la certificación ISO-9001:2015.
3. Brindar asistencia técnica a los órganos y dependencias de la DIACO, en materia de su competencia.
4. Mantener actualizados los manuales de procedimientos, que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.
5. Realizar los contactos y las alianzas estratégicas para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores y usuarios.
6. Participar en trabajos conjuntos con otras dependencias del MINECO y/o con otras instituciones del sector público o privado, por designación de la Jefatura o Autoridad Superior.
7. Representar al Departamento o Dirección en reuniones de trabajo en instituciones del sector público y privado, previa designación.
8. Participar en reuniones de trabajo con Dirección, Jefes y Asesores para definir estrategias de trabajo dentro del Sistema de Gestión, entre otros asuntos.
9. Coordinar actividades para obtener el apoyo de la comunidad internacional, consistente en pasantías y/o becas para la capacitación del personal de la DIACO.
10. Atender a diferentes representantes de organismos internacionales que visiten o sean invitados por la institución.
11. Ser el enlace con organismos internacionales en materia de protección al consumidor y usuario.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 223 de 241

12. Llevar control y archivo de los acuerdos, convenios, cartas de entendimiento o memorándum de entendimiento que la DIACO suscriba con otras entidades nacionales e internacionales; así como toda la documentación relacionada con la Gestión de la Calidad.
13. Efectuar el control y archivo de la información de los acuerdos, convenios, cartas de entendimiento o memorándum de entendimiento que la DIACO suscriba con otras entidades nacionales e internacionales.
14. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
15. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

d) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director. Como responsable de la Gestión de la Calidad, su relación interna es con el personal que tiene asignado para cumplir con las atribuciones que le corresponden, con Jefaturas, Delegados Departamentales y con el resto de personal de la Institución.

Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas, Ministerio de Economía y otras Instituciones Gubernamentales y Organismo Internacionales.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada a apoyar a las autoridades en las actividades que permitan la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Dirección.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 224 de 241

- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, seis meses de experiencia como profesional I en la misma especialidad y ser colegiado activo.
- OPCIÓN B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, un año de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.
- Acreditar un año de experiencia en labores de Gestión de la Calidad.
- Experiencia en el área administrativa, manejo de personal.

f) Requisitos Personales y Competencias

- Liderazgo e innovación
- Carisma, empatía, liderazgo, discreción
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Pensamiento analítico
- Conocimientos de la normativa de DIACO
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 225 de 241

Título del Puesto:	Asistente de Gestión de Calidad
Clasificación:	Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puestos:

Brindar, asistencia y apoyo en las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones:

1. Revisar y actualizar los manuales de procedimientos, que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y de la DIACO.
2. Apoyar en el seguimiento y actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos de los distintos departamentos de la Institución.
3. Participar en la elaboración del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, con base en los diferentes Procesos que lo integran.
4. Participar, por designación de Autoridad Superior, en trabajos a realizarse juntamente con otras dependencias del MINECO y otras instituciones del sector público.
5. Participar en reuniones de trabajo con la Dirección y con otras instituciones del sector público y privado, previa designación.
6. Resguardar, mediante archivos digitales y/o físicos la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, consistente en informes, planes de trabajo y otros de importancia para la toma de decisiones.
7. Dar seguimiento a los trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores y usuarios.
8. Brindar apoyo en las actividades concernientes al cumplimiento, seguimiento y certificación del proceso certificado en la institución por medio de la ISO-9001:2015.
9. Elaborar los informes que le sean solicitados por la Autoridad Superior.
10. Sustituir al Encargado de Gestión de la Calidad en casos de ausencia temporal.
11. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 226 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Depende directamente del Encargado de Gestión de Calidad en relación con el desarrollo de sus atribuciones, su relación interna es con Jefaturas, personal de la Institución y personal del Ministerio de Economía.

Externamente se relaciona con auditores Externos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad y con personal de otras instituciones públicas o privadas, debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario" Decreto Número 006-2003, Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 2-2024, ambos del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivos reglamentos; en el cumplimiento de las normas laborales y reglamentos de la DIACO, políticas y normas dictadas por el Ministerio de Economía; y, en el marco legal aplicable, en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección va encaminada brindar apoyo y seguimiento efectivo a las Autoridades en las actividades y políticas relacionadas con la Gestión de la Calidad, para alcanzar objetivos Institucionales.

e) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Jefatura y Dirección.
- Es responsable de la información confidencial y no confidencial que se procese.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional en el área de Ciencias Económicas, preferentemente Administración de Empresas.
- Ser colegiado activo.
- Acreditar experiencia de 1 año en Sistemas de Gestión de la Calidad

f) Requisitos Personales y Competencias

- Proactivo, innovador
- Responsable, organizado
- Orientación a resultados
- Habilidad de expresión oral y escrita.
- Buenas relaciones Interpersonales
- Manejo de programas de computación.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 227 de 241

Título del Puesto:	Jefe del Departamento Tecnologías de la Información
Clasificación:	Técnico Profesional en Informática II
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Administrar el personal y las actividades asignadas al Departamento de Tecnologías de la Información, incluyendo las derivadas del Sistema de Gestión de la Calidad, orientándolas a lograr los objetivos estratégicos institucionales y asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en materia de su competencia.

b) Atribuciones

Gestión Departamento:

1. Brindar asesoría en materia informática a la Dirección y Jefaturas de la DIACO.
2. Coordinar inducción y capacitación sobre los nuevos sistemas diseñados en el Departamento de Tecnologías de la Información.
3. Emitir dictámenes que le sean solicitados por la Dirección de la DIACO, en materia de su competencia.
4. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
5. Participar en reuniones de trabajo con personal de la DIACO, representantes de instituciones que visitan la DIACO, comisiones de trabajo con otras Instituciones, cuando sea requerido por la Dirección.
6. Rendir informe mensual del avance de metas a la Dirección cuando sean requerido.
7. Llevar un inventario general del equipo de cómputo instalado y funcionando en los puestos de trabajo, tomando como base el inventario actualizado del área Administrativa.
8. Velar porque el personal a su cargo cumpla con sus horarios de entrada y salida establecidos y con la normativa laboral aplicable.
9. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
10. Elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de atribuciones, de normas y procedimientos, organigramas y otros instrumentos o manuales administrativos que sean necesarios en el departamento a su cargo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 228 de 241

11. Actualizar y trasladar la información pública de oficio en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como cumplir dentro de los plazos con entrega de información que se derive por requerimiento.
12. Velar porque el personal a su cargo cumpla con la normativa laboral y aplicar las medidas disciplinarias por faltas laborales leves, o bien iniciar el procedimiento administrativo disciplinario, cuando proceda.
13. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.

Análisis, programación y desarrollo:

14. Actualizar, crear, modificar, mejorar, etc., los Sistemas de Información de la Institución
15. Hacer mejoras en las bases de datos, crear usuarios y registros, modificar registros, elaborar reportes, entre otros.
16. Administrar y reparar la red, habilitar correo electrónico institucional a cada usuario, instalar y actualizar software, configuración general a los equipos de cómputo, actualizar la página web de la DIACO.

Soporte Tecnológico y de información:

17. Dar mantenimiento, reparación, y configuración a las líneas telefónicas por IP.
18. Atender cualquier problema que se presente con el sistema, en las bases de datos.
19. Hacer actualizaciones de antivirus.

Seguridad de la Información:

20. Realizar Back-up de las bases de datos.
21. Dar mantenimiento preventivo al equipo de computación.
22. Crear, eliminar usuarios: Sistema Ariane, DIACO Online, (Legal, Servicios Administrativos, Servicios de Conciliación), Sistema de Vehículos, Sistema de Almacén, etc.
23. Configurar de Firewall para dar vigencia a las políticas de seguridad y revisión diaria de ancho de banda.
24. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
25. Otras atribuciones, en el ámbito de su competencia, que le sean asignadas por la Dirección o Autoridad Superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 229 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Director, como responsable del Departamento. Su relación interna es con el personal que tiene a su cargo en el cumplimiento de las atribuciones asignadas a su dependencia, personal de otros Departamentos de la DIACO y del Ministerio de Economía.

Externamente su relación es con representantes de instituciones públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a prestar servicio informático constante a los departamentos de la DIACO, necesario para mantener el adecuado funcionamiento de los equipos de la Institución, para facilitar la consecución de los objetivos de la Dirección.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección, cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- **OPCIÓN A:** Acreditar seis meses de experiencia como Técnico Profesional en Informática I y haber aprobado los cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática.
- **OPCIÓN B:** Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al tercer semestre de una carrera en el campo de la Informática y un año de experiencia en labores en el área de cómputo, sistemas, lenguajes y herramientas informáticas.
- Experiencia en el área de programación y análisis de sistemas, manejo de redes.
- Base de Datos SQL, Manejo de Redes.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 230 de 241

f) Requisitos Personales y Competencias

- Responsable, organizado y proactivo
- Liderazgo e innovación
- Analítico
- Buenas relaciones interpersonales
- Manejo de personal
- Manejo de idioma inglés técnico en su área

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 231 de 241

Título del Puesto: Técnico en Informática, Departamento de Tecnologías de la Información
Clasificación: Técnico Profesional en Informática I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Brindar asistencia informática al personal de la DIACO, observando las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

Instalación de equipo y software.

1. Instalar sistemas operativos, programas y paquetes de computación; así como equipo (hardware) impresoras, computadoras, escáner, etc.
2. Descargar controladores por medio de Internet para las computadoras, según necesidad de cada equipo.
3. Efectuar redireccionamiento y actualizaciones de Software y de antivirus.

Reparación y mantenimiento de equipo

4. Efectuar reparación y mantenimiento al equipo de cómputo (impresoras, computadoras, etc.)
5. Brindar soporte y configuración de línea telefónicas por IP.

Asesoramiento:

6. Brindar asesoría a los trabajadores en materia de cómputo.

Atención de solicitudes.

7. Atender las solicitudes que ingresan al Departamento de Tecnologías de Información, mediante una adecuada coordinación con base en la urgencia y necesidades institucionales.
8. Llevar el control de las solicitudes que ingresan al Departamento de Tecnologías de Información por medio del Sistema ARIANE o cualquier otro que se implemente en el futuro.

Soporte técnico y mantenimiento

9. Colaborar en el soporte técnico de la base de datos de la DIACO.
10. Realizar el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo de la Institución.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 232 de 241

11. Reportar cualquier problema que se presente con los sistemas y base de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
12. Efectuar inducción al personal sobre nuevos sistemas diseñados en el Departamento de Tecnologías de la Información.
13. Capacitar al personal de la DIACO sobre nuevos programas o paquetes de computación.
14. Elaborar los informes que le sean solicitados por su Jefe inmediato o autoridad superior.
15. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
16. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
17. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal de la Institución y personal de la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía; externamente su relación es con representantes de instituciones públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a prestar servicio informático constante a los departamentos de la DIACO, necesario para mantener el adecuado funcionamiento de los equipos.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 233 de 241

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Técnico en Informática II y haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática y un año de experiencia en labores afines al puesto
- Experiencia en el área de programación y análisis de sistemas, manejo de redes.
- Base de Datos SQL, Manejo de Redes.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Innovación y capacidad analítica
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsable, organizado y proactivo
- Manejo de idioma inglés técnico en su área

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 234 de 241

Título del Puesto: Analista Programador de Sistemas, Departamento de Tecnologías de la Información
Clasificación: Técnico Profesional en Informática I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

a) Descripción General del Puesto:

Diseñar, crear y documentar programas nuevos y modificados a partir de especificaciones facilitadas, de acuerdo con las normas y procedimientos Institucionales, con el propósito de optimizar los sistemas de información de la DIACO, orientados a la mejora de los servicios.

b) Atribuciones

1. Elaborar y documentar los procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar.
2. Realizar programación de sistemas que le sean asignados, con base en requerimientos presentados por las dependencias de la DIACO.
3. Diseñar, codificar, probar, corregir y documentar programas; así como, modificar programas existentes a partir de especificaciones facilitadas, utilizando normas y herramientas adecuadas la DIACO.
4. Desarrollar, crear, implementar y actualizar los sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin, aplicaciones móviles, entre otros.
5. Elaborar informes periódicos sobre el grado de avance del rediseño de procesos y proyectos asignados.
6. Implementar y dar soporte técnico en sistemas y bases de datos de DIACO.
7. Apoyar en la administración de data center y centros de datos masivos y red de datos; así como, realizar mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos en proceso.
8. Efectuar la configuración e implementación de políticas de seguridad para la estabilidad del internet.
9. Reportar cualquier problema que se presente con los sistemas y base de datos al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
10. Realizar capacitaciones sobre el uso de las aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO; así como inducción al personal en temas de su competencia.
11. Brindar apoyo profesional en temas de Informática a la Dirección de la DIACO.
12. Gestionar y diligenciar las actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con la finalidad de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
13. Elaborar los informes que le sean solicitados por su Jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 235 de 241

14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua.
15. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital.
16. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal de la Institución y personal de la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía; externamente su relación es con representantes de instituciones públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a prestar servicio informático constante a los departamentos de la DIACO, necesario para mantener el adecuado funcionamiento de los equipos.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Técnico en Informática II y haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática y un año de experiencia en labores afines al puesto.
- Experiencia en el área de programación y análisis de sistemas, manejo de redes.
- Base de Datos SQL, Manejo de Redes.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 236 de 241

f) Requisitos Personales y Competencia

- Innovación, creatividad y capacidad analítica
- Responsable, organizado y proactivo
- Habilidad de comunicación oral y escrita
- Manejo de idioma inglés técnico en su área

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 237 de 241

Título del Puesto: Administrador de Bases de Datos, Departamento de Tecnologías de la Información
Clasificación: Técnico Profesional en Informática I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Brindar asistencia informática al personal de la DIACO, observando las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

1. Diseñar, implementar y mantener la infraestructura de bases de datos para garantizar su óptimo rendimiento y disponibilidad;
2. Gestionar la seguridad de las bases de datos mediante la configuración de permisos, auditorías y aplicación de parches de seguridad;
3. Supervisar y optimizar el desempeño de las bases de datos, resolviendo problemas técnicos y previniendo cuellos de botella;
4. Coordinar y ejecutar procesos de respaldo, restauración y recuperación ante desastres para proteger la integridad de los datos;
5. Asesorar en proyectos tecnológicos que involucren integración o migración de datos, asegurando la compatibilidad y eficiencia de las soluciones;
6. Colaborar en el diseño de nuevas aplicaciones o sistemas, garantizando que la arquitectura de datos cumpla con los requerimientos operativos;
7. Colaborar con equipos de desarrollo en la creación de aplicaciones, proporcionando asesoramiento técnico sobre la arquitectura y el acceso a las bases de datos;
8. Elaborar los informes que le sean solicitados por su Jefe inmediato o autoridad superior;
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua;
10. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital;
12. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 238 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal de la Institución y personal de la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía; externamente su relación es con representantes de instituciones públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a prestar servicio informático constante a los departamentos de la DIACO, necesario para mantener el adecuado funcionamiento de los equipos.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Técnico en Informática II y haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática y un año de experiencia en labores afines al puesto
- Experiencia en el área de programación y análisis de sistemas, manejo de redes.
- Base de Datos SQL, Manejo de Redes.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Innovación y capacidad analítica
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsable, organizado y proactivo
- Manejo de idioma inglés técnico en su área

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 239 de 241

Título del Puesto: Desarrollador de Sistemas, Departamento de Tecnologías de la Información
Clasificación: Técnico Profesional en Informática I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Brindar asistencia informática al personal de la DIACO, observando las normas y procedimientos establecidos.

b) Atribuciones

Instalación de equipo y software.

1. Diseñar, desarrollar y mantener aplicaciones y sistemas que respondan a los requerimientos operativos y estratégicos de la institución;
2. Implementar mejoras en los sistemas existentes para optimizar su desempeño y adaptarlos a nuevas necesidades;
3. Integrar sistemas internos y externos mediante el uso de APIs, servicios web y otras herramientas de conectividad;
4. Participar en la recopilación y análisis de requerimientos funcionales para garantizar soluciones tecnológicas adecuadas;
5. Colaborar con el DBA y otros equipos técnicos para garantizar la compatibilidad e integración eficiente entre aplicaciones y bases de datos;
6. Probar, documentar y desplegar los sistemas desarrollados, asegurando su calidad y funcionalidad;
7. Proponer innovaciones tecnológicas que mejoren los procesos operativos y estratégicos de la institución;
8. Elaborar los informes que le sean solicitados por su Jefe inmediato o autoridad superior;
9. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, cumpliendo con los objetivos e implementación de mejora continua;
10. Atender nombramiento de comisiones oficiales dentro y fuera de la ciudad capital;
11. Otras atribuciones que le sean requeridas por su jefe inmediato o autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 240 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus atribuciones depende directamente del Jefe de Departamento, su relación interna es con todo el personal de la Institución y del Ministerio de Economía; y, externamente su relación es con representantes de instituciones públicas y privadas, debido a las actividades que realiza.

NORMA:

Su función deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario" Decreto Número 006-2003, Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 2-2024, ambos del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivos reglamentos; en el cumplimiento de las normas laborales y reglamentos de la DIACO, políticas y normas dictadas por el Ministerio de Economía; y, en el marco legal aplicable, en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a prestar servicio informático constante a los departamentos de la DIACO, necesario para mantener el adecuado funcionamiento de los equipos.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades del Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Técnico en Informática II y haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática.
- OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al segundo semestre de una carrera universitaria en el campo de la Informática y un año de experiencia en labores afines al puesto
- Experiencia en el área de programación y análisis de sistemas, manejo de redes.
- Base de Datos SQL, Manejo de Redes.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Innovación y capacidad analítica
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsable, organizado y proactivo
- Manejo de idioma inglés técnico en su área

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 241 de 241

DISPOSICIONES GENERALES

- La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se rige por los preceptos legales contenidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía; asimismo, en las atribuciones y responsabilidades que le asigna la Ley de Tarjetas de Crédito.
- El personal de los diferentes departamentos puede hacer consultas a las oficinas del Ministerio de Economía de acuerdo con su trabajo, con el objeto de agilizarlo y actualizarlo.
- Para poder enviar documentos o solicitudes al Ministerio de Economía u otras instituciones, el personal o contratistas deben gestionar la debida autorización de Dirección.
- En el caso de los contratistas que prestan servicios bajo el Renglón Presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal", no están sujetas a jornada u horario de la dependencia contratante y su función está orientada a apoyar en las actividades que le sean asignadas, según contrato suscrito.
- Todas las actividades realizadas por los contratistas bajo renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal", serán estrictamente de apoyo.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 53 de 241

Título del Puesto: Supervisor de Resoluciones de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional I
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar las actividades de supervisión al personal encargado de realizar el análisis jurídico y la resolución de los expedientes que se diligencian en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, relativos a quejas o denuncias presentadas por los tarjetahabientes y usuarios financieros ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito relacionados, de acuerdo con la legislación, normas y procedimientos que sean aplicables; incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad

b) Atribuciones

1. Recibir los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por la vía conciliatoria con el proveedor de servicios financieros, para continuar con el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
2. Verificar que los expedientes recibidos en la Unidad cuenten con toda la documentación requerida, que soporten y hagan constar las actuaciones realizadas para fundamentar la queja o denuncia presentada y que los mismos se encuentren debidamente foliados.
3. Asignar y trasladar a los analistas encargados de resolver los expedientes de las quejas o denuncias recibidas que no fueron resueltas verificando, previamente, el cumplimiento del procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
4. Llevar control, dar seguimiento y presentar informes periódicos, de los expedientes de quejas o denuncias asignadas a los analistas encargados de resolver, verificando su avance, cumplimiento de plazos y total de resoluciones emitidas.
5. Planificar y asignar de forma proporcional los expedientes, para su análisis y elaboración de las resoluciones correspondientes, así como programar audiencias cuando proceda.
6. Efectuar la revisión de las resoluciones de los expedientes de quejas o denuncias realizadas por los analistas verificando que las mismas estén basadas en la normativa aplicable y se haya agotado el procedimiento administrativo correspondiente.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 54 de 241

7. Firmar los expedientes que se encuentren debidamente diligenciados y trasladarlos a revisión y firma de la Jefatura de la Unidad, para su posterior traslado a la Dirección para la firma final.
8. Brindar apoyo para el diseño de los Programas de Educación Financiera dirigidos a los tarjetahabientes y usuarios financieros, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
9. Participar como representante de la Jefatura en reuniones interinstitucionales, establecidas en la Ley o designadas por la Autoridad Superior.
10. Elaborar informes y los reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
11. Brindar apoyo en la coordinación de las actividades necesarias para que, en conjunto con la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Educación y los emisores de tarjetas de crédito, se organice de forma anual la Feria de Educación Financiera.
12. Efectuar recomendaciones, en materia de su competencia, a la Jefatura de la Unidad y a la Dirección, así como rendir informes periódicos, o cuando se lo soliciten.
13. Realizar, en caso de ausencia, las funciones y actividades a cargo del Supervisor de Conciliaciones.
14. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
15. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
16. Participar en reuniones de trabajo con personal de la Institución y de otras dependencias en representación de la Dirección o de la Unidad.
17. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
18. Realizar otras funciones que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con el personal a su cargo, personal de otros Departamentos de la Dirección y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias,

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02
	MANUAL DE PUESTOS	Versión 06 Hoja: 55 de 241

instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 56 de 241

- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales.

Título del Puesto: Supervisor de Conciliaciones de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

Clasificación: Profesional I

Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Efectuar las actividades de supervisión al personal encargado de realizar las funciones de conciliación entre proveedores, emisores, co-emisores u operadores y usuarios financieros o tarjetahabientes relacionados con las quejas o denuncias derivado de las tarjetas de crédito, que se presenten en la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, de acuerdo con la legislación, normas y procedimientos que sean aplicables; incluyendo asuntos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Atribuciones

1. Verificar que las quejas o denuncias recibidas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros y otras dependencias de la Dirección, cuenten con toda la documentación requerida para soportar fehacientemente la queja o denuncia, así como que los expedientes se encuentran debidamente foliados, para que puedan continuar con su procedimiento administrativo para su resolución, según lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
2. Realizar la clasificación de los documentos para formar los expedientes de acuerdo al orden siguiente:
 - a. Quejas o denuncias no resueltas por emisores de tarjetas de crédito.
 - b. Quejas o denuncias que fueron presentadas directamente en la DIACO y que no cuentan con una resolución inicial por parte del emisor de tarjetas de crédito.
3. Asignar y trasladar a los Analistas Financieros los expedientes de las quejas recibidas que no fueron resueltas por la entidad Emisora, previa verificación de que se cuente con toda la documentación requerida para continuar con el trámite.
4. Asignar a los Analistas Financieros los expedientes de las quejas recibidas, previa verificación que cuenten con toda la documentación requerida para continuar con su trámite.
5. Controlar, dar seguimiento y presentar informes sobre los expedientes de quejas o denuncias asignadas a los Analistas Financieros, de acuerdo con el orden que se indica en la Función No. 2, verificando su avance, cumplimiento de plazos y total de casos resueltos.
6. Coordinar con la Jefatura de la Unidad, las solicitudes de información, en casos concretos, a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 57 de 241

tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando el cumplimiento de los plazos y cuando proceda, realizar la prórroga establecida en la Ley de Tarjetas de Crédito.

7. Informar a la Jefatura de la Unidad, cuando los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, no cumplan con los plazos contenidos en la Ley para presentar a DIACO la información solicitada.
8. Realizar recepción de los expedientes no resueltos por la vía conciliatoria y trasladar al Supervisor de Resoluciones, aplicando los controles previamente establecidos.
9. Trasladar, los expedientes que no fueron resueltos por el Emisor, al área de Resoluciones para continuar con el proceso correspondiente.
10. Realizar actividades para apoyar el diseño de los Programas de Educación Financiera dirigidos a los tarjetahabientes y usuarios financieros, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
11. Participar como representante de la Jefatura en comisiones nacionales, reuniones interinstitucionales, establecidas en la Ley o designadas por la Autoridad Superior.
12. Elaborar informes y los reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior.
13. Brindar apoyo a la Dirección en la coordinación de las actividades necesarias para que, en conjunto con la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Educación y los emisores de tarjetas de crédito, se organice de forma anual la Feria de Educación Financiera.
14. Recomendar, en materia de su competencia, a la Jefatura de la Unidad y a la Dirección, así como rendir informes periódicos, o cuando se lo soliciten.
15. Realizar, en caso de ausencia, las funciones y actividades a cargo de Supervisor de Resoluciones.
16. Implementar medidas de control interno necesarias y propiciar todas las acciones para dar estricto cumplimiento a las atribuciones que le competen, observándose la normativa legal vigente, como las disposiciones internas del Ministerio de Economía y de esta Dirección.
17. Revisar los documentos que le sean presentados por el personal su cargo, previo a su traslado a la dirección.
18. Participar en reuniones de trabajo con personal de la Institución y de otras dependencias en representación de la Dirección o de la Unidad.
19. Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
20. Coordinar otras funciones que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 58 de 241

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con el personal a su cargo, personal de otros Departamentos de la Dirección y del Ministerio de Economía. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la “Ley de Protección al Consumidor y Usuario”, Decreto número 006-2003; “Ley de Tarjetas de Crédito”, Decreto Número 02-2024”; “Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 59 de 241

- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de personal
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 60 de 241

Título del Puesto: Analista Legal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Clasificación: Profesional I / Renglón 029
Jefe inmediato: Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
Dependencia: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-.

a) Descripción General del Puesto:

Realizar el análisis jurídico y emitir una resolución final de los expedientes que se diligencian en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, relativos a quejas o denuncias presentadas por los tarjetahabientes y usuarios financieros ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO-, que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y en la Ley de Tarjetas de Crédito, observando el debido proceso.

b) Atribuciones

1. Recibir los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
2. Efectuar comunicación con el consumidor, para verificar si el proveedor no ha solucionado la queja, en caso que se haya solucionado la queja, dejar constancia de lo actuado en documento firmado, en el cual se indique que existió comunicación con el consumidor de servicios financieros y se comprobó que la queja fue solucionada; en estos casos, proceder a emitir resolución final de archivo.
3. Revisar los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento sancionatorio, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al Supervisor de Resoluciones para que, mediante el procedimiento establecido, se complete el expediente.
4. Analizar los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito, así como las infracciones cometidas por los afiliados y los operadores relacionados con tarjetas de crédito.
5. Efectuar las audiencias que correspondan, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 61 de 241

6. Realizar encuesta de satisfacción después de la celebración de la audiencia correspondiente.
7. Emitir y firmar las resoluciones que correspondan, con sanción o sin sanción, de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas.
8. Actualizar la base de datos de los expedientes de quejas o denuncias presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y demás servicios financieros relacionados.
9. Informar, de forma inmediata, a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
10. Elaborar las resoluciones de trámite y archivo o finales del procedimiento administrativo sancionador; así como, cuando corresponda, elaborar las cédulas de notificación.
11. Atender a diferentes representantes de instituciones que visitan a la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley de Tarjetas de Crédito.
12. Elaborar estudios, oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; y, en los casos que aplique, emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
13. Elaborar informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP), entre otras.
14. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
15. Brindar apoyo en actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.
16. Elaborar resoluciones finales de expedientes pendientes de quejas en estado de resolver de años anteriores.
17. Revisar la documentación recibida en los expedientes relacionados a productos no financieros, para definir el trámite del expediente.
18. Elaborar las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores u omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.
19. Elaborar informe del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados, consistentes en: Audiencias de Conciliación, de apertura a prueba, rebeldías, montos recuperados en conciliaciones y sanciones.
20. Participar en reuniones que sea asignado, en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
21. Elaborar informes circunstanciados para diligenciar recursos presentados ante la Dirección de Asistencia al Consumidor, en contra de resoluciones emitidas.

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 62 de 241

22. Atender, cuando sea requerido por la Jefatura de la Unidad de Protección al Consumidor o la Dirección, citaciones a audiencias a juzgados por recursos presentados contra resoluciones emitidas por la DIACO.
23. Atender nombramiento de comisiones dentro y fuera de la ciudad capital.
24. Presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura.
25. Realizar otras actividades relacionadas al puesto, a solicitud de la Jefatura o Autoridad Superior.

c) Relaciones Internas y Externas del Puesto

Para el desarrollo de sus funciones depende directamente del Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros; su relación interna es con personal de la Unidad. Externamente su relación es con consumidores, usuarios financieros, emisores, afiliados, operadores, Instituciones bancarias, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, representantes de instituciones privadas, entidades públicas, entidades supervisoras, asociaciones, etc., debido a las atribuciones que realiza.

NORMA:

Su función principal deberá enmarcarse en lo que dispone la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario", Decreto número 006-2003; "Ley de Tarjetas de Crédito", Decreto Número 02-2024"; "Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario"; en el cumplimiento de otras leyes, normas presupuestarias y laborales, manuales de normas y procedimientos vigentes en el Ministerio de Economía, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas; y, en el marco legal que sea aplicable en el ámbito de su competencia, apegado a criterios técnico-legales.

Su proyección se orienta a ejecutar las acciones necesarias para la defensa y protección del consumidor o usuario financiero de tarjetas de Crédito y a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

d) Condiciones Generales de Trabajo

- Horarios (entrada, salida y almuerzo) autorizados por la Dirección de Asistencia al Consumidor – DIACO- y el Ministerio de Economía.
- Disponibilidad para atender los requerimientos y necesidades de la Unidad, Departamento y de la Dirección cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información que se procese en la Unidad, en los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y demás dependencias del Ministerio de Economía.

e) Requisitos Académicos y Experiencia

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	Código: DIACO-RP-MA-02 Versión 06
	MANUAL DE PUESTOS	Hoja: 63 de 241

- Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera y ser colegiado activo.

f) Requisitos Personales y Competencia

- Habilidades en el manejo de las disposiciones legales
- Habilidades en operaciones matemáticas y financieras
- Liderazgo, innovador y proactivo
- Iniciativa, confiable
- Responsable, organizado
- Habilidad para trabajar en equipo
- Carisma, empatía, discreción
- Habilidad de expresión verbal y otras vías de comunicación.
- Excelentes relaciones humanas
- Manejo de Programas de Computación
- Planificación y programación de actividades