



**PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL**

**P.O.A.I.**

**POAI FORMULADO**

**GESTIÓN 2023**

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Denominación del Puesto</b> | TECNICO CAUC   |
| <b>Nro Item</b>                | 135  |
| <b>Dependencia</b>             | DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR    |
| <b>Inmediato Superior</b>      | DIRECTOR (A) GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR |
| <b>Nombre del Ocupante</b>     | EDWIN MERLO CHAMBI   |
| <b>Cargos Supervisados</b>     |  |

**2.- RELACIONAMIENTO**

| <b>Relaciones Intra-institucionales</b>                                    | <b>Relaciones Inter-institucionales</b>                             |
|--|---|
| Despacho Ministerial   | Ministerio Público  |
| Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales                        | Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM) |
| Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción | Gobiernos Autonomos Departamentales                                 |
| Viceministerio de Igualdad de Oportunidades                                | Gobiernos Autonomos Regionales                                      |
| Unidad de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción         | Empresas Públicas   |
| Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor     |   |

**3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**3.1 Objetivo del Puesto**

|  |
|--|
| <b>Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)</b> |
|--|



Brindar atención, asesoramiento y orientación jurídica en distintas áreas del derecho a los usuarios y consumidores que se apersonen.

### 3.2 Funciones Específicas

Citar en orden de importancia, los RESULTADOS ESPECÍFICOS que en concordancia con la Programación Operativa Anual (P.O.A. 2023) deberán cumplir en el periodo programado de un año. Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.

| <i>Funciones Específicas<br/>(de acuerdo a los procesos y POA-2023 de la<br/>Unidad o Dependencia)</i>   | <i>Resultados en términos de<br/>(cantidad, calidad, tiempo y/o<br/>plazo)</i>                            | <i>Fuente de<br/>Verificación</i>   | <i>Ponderación</i> |
|--|---|-------------------------------------|--------------------|
| Asistir a reuniones de coordinación con instituciones interinstitucionales relacionados con los Derechos del Usuario y Consumidor                  | Coordinación de actividades   | Actas de Reunión                    | 10,00              |
| Atención al usuario y consumidor mediante la gestión de reclamos del sector regulado y no regulado   | Informes con resolución administrativa de cierre de los reclamos culminados y/o notas internas y externas | Informes, notas internas y externas | 40,00              |
| Verificativos de control en los diferentes puntos de Departamento  | Fiscalización de actividades comerciales  | Actas de Verificativos              | 10,00              |
| Participación del CAUC en las actividades relacionadas con la defensa de los derechos del usuario y consumidor efectuadas por otras instituciones. | Ferias y Capacitaciones   | Informes                            | 10,00              |

### 3.3 Funciones Rutinarias

| <i>Funciones Rutinarias<br/>(de acuerdo a los procesos y POA2023 de la<br/>Unidad o Dependencia)</i> | <i>Resultados</i>  | <i>Fuente de<br/>Verificación</i>        | <i>Ponderación</i> |
|--|--|--|--------------------|
| Mantener los reclamos cronológicamente organizados y otros documentos                                | Files clasificados y archivados en estantes              | Archivo de files en las oficinas de CAUC | 20,00              |
| Realizar las funciones que sean encomendadas por su inmediato superior y superior jerárquico         | Informe sobre los resultados de mecanismos implementados | Informes                                 | 10,00              |

### 3.4 Normas a Cumplir



| <i>Normas a Cumplir</i>   |
|---|
| Constitución Política del Estado  |
| Ley 1178, sus Normas Básicas y Reglamentos Específicos  |
| Reglamento Interno de Personal  |
| Ley 2027, Estatuto del Funcionario Público y sus Reglamentos  |
| Ley 2041 de Procedimiento Administrativo  |
| Ley 004, Ley de Lucha contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito e Investigación de fortunas |
| Reglamentos del Ministerio Público  |
| Ley 453 ley de Derechos del Usuario y Consumidor  |
| Decreto Supremo 2130 Reglamento a la Ley 453  |

#### **4.- REQUISITOS DEL PUESTO**

##### **4.1 Área de Formación**

Definir las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada una el grado mínimo aceptable y la prioridad marcando con una "X". Señalar las prioridades en orden de preferencia decreciente, empezando por el número 1.

| <b>Área de Formación</b>   | <b>Grado mínimo de formación aceptable</b> |   |                     |                   |                  | <b>Prioridad</b> |
|--|--|---|---------------------|-------------------|------------------|------------------|
|  | <b>Bachiller</b>                           | <b>Técnico o Egresado Universitario</b> | <b>Licenciatura</b> | <b>Post Grado</b> | <b>Doctorado</b> |                  |
| Administración de Empresas - Egresado de Derecho y Ciencias Políticas (Derecho, Ciencias Políticas y Gestión Pública) - Egresado de Ciencias Económicas y Financieras (Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería Financiera) - Egresado de Humanidades y Ciencias de la Educación (Bibliotecología y Ciencias de la Información, Ciencias de la Educación, Filosofía, Historia, Lingüística e Idiomas, Literatura, Psicología, Turismo) |  | X                                       |                     |                   |                  | EXCLUYENTE       |

##### **4.2 Experiencia Laboral mínima requerida**



Se debe describir la experiencia laboral previa que exige el puesto para su desempeño, esta se subdivide en experiencia general (Tanto en el sector Público como privado), y la experiencia profesional (es decir haber desempeñado funciones a partir del Título en Provisión Nacional). Por otro lado, algunos puestos por su naturaleza, requieren que el ocupante posea experiencia que solo puede ser obtenida en el sector público, por tanto deberá detallarse los años de experiencia requerida.

| <i>Experiencia</i>               | <i>Años</i> |
|----------------------------------|-------------|
| Experiencia Profesional          |             |
| Experiencia en el Sector Público | 1           |
| Experiencia Laboral General      | 2           |

#### **4.3 Otros Conocimientos**

Se debe mencionar los cursos que se requieren haber tomado para un desempeño en el cargo, por ejemplo: Ley 1178, informática, etc.

| <i>Conocimientos</i>                                | <i>Excluyente</i> | <i>Deseable</i> |
|---|-------------------|-----------------|
| Idioma Nativo                                       | X                 |                 |
| Ley 1178  | X                 |                 |
| Responsabilidad por la Función Pública              |                   | X               |
| Políticas Públicas                                  |                   | X               |
| Formación en Prevención de la Violencia (D.S. 3981) |                   | X               |

#### **4.4 Cualidades Personales**

Se debe registrar el tipo de cualidades personales, valores, principios deseables para el cargo, que permitan un adecuado desempeño en los mismos. Ej. Alto grado de responsabilidad, capacidad de liderazgo, capacidad para desarrollar y expresar ideas, capacidad e iniciativa para tomar decisiones y facilidad para trabajar en grupos, confidencialidad, etc.

| <i>Cualidades Personales</i>              |
|---|
| Alto grado de responsabilidad             |
| Capacidad analítica y razonamiento lógico |
| Capacidad de trabajo en equipo            |
| Eficiencia en el manejo de recursos       |
| Manejo de las nuevas tecnologías          |



**5.- APROBACIÓN Y ACEPTACIÓN**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad dentro del periodo (gestión 2023), con todo su contenido y compromiso de cumplimiento.

*De acuerdo al párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 1080 de Ciudadanía Digital: "Todo acto que se realice mediante el ejercicio de la ciudadanía digital, goza de plena validez jurídica" El presente documento está APROBADO con Ciudadanía Digital*

**EL PRESENTE DOCUMENTO FUE APROBADO CON CIUDADANÍA DIGITAL:**

ELABORADO POR: EDWIN MERLO CHAMBI

APROBADO POR: LUZ GABRIELA TITO CALLE