



**PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL**

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

**POAI FORMULADO**

**GESTIÓN 2023**

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Denominación del Puesto</b> | ENCARGADO (A) CAUC   |
| <b>Nro Item</b>                | 133  |
| <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>     | GIANCARLA BOJANIC SAUCEDO  |
| <b>Cargos Supervisados</b>     |  |

**2.- RELACIONAMIENTO**



| <i>Relaciones Intrainstitucionales</i>                                     | <i>Relaciones Interinstitucionales</i>                                 |
|--|--|
| Despacho Ministerial   | Defensoria del Pueblo  |
| Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción | Empresas Públicas  |
| Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor     | Gobiernos Autonomos Departamentales                                    |
| Viceministerio de Igualdad de Oportunidades                                | Gobiernos Autonomos Regionales   |
| Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesina                   | Gobiernos Autonomos Indígenas Originarios Campesinos                   |
| Dirección General de Asuntos Administrativos                               | Instituciones de Seguridad Social                                      |
|  | Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM)    |
|  | Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)      |
|  | Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo (ASUSS) |
|  | Instituciones Públicas Descentralizadas                                |
|  | Entidades y Unidades Desconcentradas del Órgano Ejecutivo              |

### **3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

#### **3.1 Objetivo del Puesto**

| <b>Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)</b>   |
|--|
| Coordinar, planificar y gestionar el cumplimiento de las actividades propias de los centros de atención de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor en el Marco de la Ley 453 y demás normativas vigentes. |

#### **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.



| <b>Funciones Específicas<br/>(de acuerdo a los procesos y POA-2023 de la Unidad o Dependencia)</b>  | <b>Resultados en términos de (cantidad, calidad, tiempo y/o plazo)</b> | <b>Fuente de Verificación</b> | <b>Ponderación</b> |
|---|--|-------------------------------|--------------------|
| Asesoramiento a los centros de atención al usuario y consumidor de las ciudades de Santa Cruz, Tarija, Cochabamba, Potosí, Beni, Pando, Oruro, Sucre y La Paz | Fortalecimiento de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor  | Informes de los CAUCs         | 40,00              |
| Coordinar y llevar a cabo verificativos a diferentes rubros que brinden servicios y bienes a los usuarios y consumidores                                      | Control de Proveedores   | Informes de los CAUCs         | 15,00              |
| Coordinar y gestionar aspectos de resolución de reclamaciones con la dirección general del VDDUC y su derivación a otros programas del ministerio             | Cumplimiento de la Gestión de Reclamación                              | Informes de los CAUCs         | 15,00              |

**3.3 Funciones Rutinarias**

| <b>Funciones Rutinarias<br/>(de acuerdo a los procesos y POA2023 de la Unidad o Dependencia)</b>                          | <b>Resultados</b>  | <b>Fuente de Verificación</b> | <b>Ponderación</b> |
|---|--|-------------------------------|--------------------|
| Reuniones con instituciones para la coordinación de inspecciones en diferentes rubros de provisión de bienes y servicios. | Control a proveedores                                    | Acta de Reunión               | 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**

| <b>Normas a Cumplir</b>  |
|--|
| Constitución Política del Estado                                     |
| Ley 1178, sus Normas Básicas y Reglamentos Específicos               |
| Reglamento Interno de Personal                                       |
| Lley 2027 Estatuto del Funcionario Público y sus Reglamentos         |
| Ley 2341 de Procedimiento Administrativo y sus Reglamentos.          |
| Reglamentos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional |



#### **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> |                  |
| Derecho y Ciencias Políticas (Derecho, Ciencias Políticas y Gestión Pública) |  |   | X                   |                   |                  | EXCLUYENTE       |
| Derecho y Ciencias Políticas (Derecho, Ciencias Políticas y Gestión Pública) |  |   |                     | X                 |                  | DESEABLE         |

##### **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 posee experiencia que solo puede ser obtenida en el sector público, por tanto deberá detallarse los años de experiencia requerida.

| <b>Experiencia</b>               | <b>Años</b> |
|----------------------------------|-------------|
| Experiencia Profesional          | 1           |
| Experiencia Laboral General      | 3           |
| Experiencia en el Sector Público | 1           |

##### **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.

| <b>Conocimientos</b>                   | <b>Excluyente</b> | <b>Deseable</b> |
|--|-------------------|-----------------|
| 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.

| <b>Cualidades Personales</b>  |
|---|
| Alto Grado de Responsabilidad, Capacidad Analítica y Razonamiento Lógico, Capacidad de Trabajo en Equipo, Eficiencia en el manejo de Recursos, Iniciativa propia y proactividad |

#### **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: GIANCARLA BOJANIC SAUCEDO

APROBADO POR: LUZ GABRIELA TITO CALLE