

PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación del Puesto	OPERADOR(A) DE CENTRAL TELEFONICA
Nro Item	80
Dependencia	UNIDAD ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
Nombre del Ocupante	JUAN CARLOS TUDELA GUTIERREZ
Cargos Supervisados	

2.- RELACIONAMIENTO

Relaciones Intrainstitucionales	Relaciones Interinstitucionales
Despacho Ministerial	Comité Nacional de la Persona con Discapacidad (CONALPEDIS)
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Servicio Plurinacional de Defensa Pública (SEPDEP)
Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI)
Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización "Ana María Romero" (SEPMUD)
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades	Empresas Públicas
Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesina	Instituciones Públicas Descentralizadas
Dirección General de Asuntos Administrativos	Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC)
Dirección General de Asuntos Jurídicos	Instituciones de Seguridad Social
Dirección General de Planificación	Despacho Ministerial
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	
Unidad de Auditoría Interna	
Unidad de Comunicación Social	

3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.1 Objetivo del Puesto

Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)
Informar, realizar el registro y canalización de las consultas, reclamos que ingresen por las distintas llamadas telefónicas para una buena atención a los usuarios y público en general a través de la línea telefónica del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

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.

Funciones Específicas (de acuerdo a los procesos y POA-2023 de la Unidad o Dependencia)	Resultados en términos de (cantidad, calidad, tiempo y/o plazo)	Fuente de Verificación	Ponderación
Atender la línea telefónica y derivar las llamadas a las diferentes Unidades Organizacionales del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.	Llamadas atendidas, con respeto, calidad y de manera oportuna	Registro de llamadas	35,00
Brindar información responsable, verídica sobre los servicios que ofrecen las diferentes unidades Organizacionales del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.	Información transmitida, verídica y de manera oportuna	Registro de llamadas	35,00

3.3 Funciones Rutinarias

Funciones Rutinarias (de acuerdo a los procesos y POA2023 de la Unidad o Dependencia)	Resultados	Fuente de Verificación	Ponderación
Apoyo e información del registro telefónico del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional	Tarea ejecutada	Tarea ejecutada	15,00
Realizar las funciones que sean encomendada por su inmediato superior y superior jerárquico	Tarea ejecutada	Tarea ejecutada	15,00

3.4 Normas a Cumplir

Normas a Cumplir
Constitución Política del Estado
Ley 1178, sus Normas Básicas y Reglamentos Específicos
Reglamento Interno de Personal

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.

Área de Formación	Grado mínimo de formación aceptable					Prioridad
	Bachiller	Técnico o Egresado Universitario	Licenciatura	Post Grado	Doctorado	
Bachiller en Humanidades	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.

Experiencia	Años
Experiencia Laboral General	1
Experiencia Profesional	
Experiencia en el Sector Público	

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.

Conocimientos	Excluyente	Deseable
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.

Cualidades Personales
Alto Grado de Responsabilidad
Capacidad Analítica y Razonamiento Logico

Capacidad de Trabajo en Equipo
Iniciativa propia

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: JUAN CARLOS TUDELA GUTIERREZ

APROBADO POR: CARMEN FEDRA VALVERDE ROSSEL