



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--------------------------------|---|
| Denominación del Puesto | TECNICO EN EDUCACION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR |
| Nro Item | 143 |
| Dependencia | UNIDAD DE EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN |
| Inmediato Superior | JEFE UNIDAD DE EDUCACION Y DIFUSION |
| Nombre del Ocupante | LAURA LIBERTAD UGARTE D'LOAYZA |
| Cargos Supervisados | |

2.- RELACIONAMIENTO

| Relaciones Intrainstitucionales | Relaciones Interinstitucionales |
|--|---|
| Despacho Ministerial | Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) |
| Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales | Entidades y Unidades Desconcentradas del Organismo Ejecutivo |
| Viceministerio de Igualdad de Oportunidades | Defensoría del Pueblo |
| Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesino | Gobiernos Autonomos Departamentales |
| Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción | Gobiernos Autonomos Indigenas Originarios Campesinos |
| Dirección General de Asuntos Administrativos | |

3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.1 Objetivo del Puesto

| Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto) |
|---|
| Contribuir en la educación del usuario y del consumidor de todo el territorio nacional y en la concientización de sus derechos implementando la estrategia de educación y difusión. |



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 |
|---|---|-------------------------------|--------------------|
| Coadyuvar en la implementación estrategias de educación y difusión en el marco del cumplimiento de las acciones propias del VDDUC. | Una estrategia de educación y difusión acorde a las necesidades del VDDUC. | Informes Mensuales. | 20,00 |
| Capacitación a instituciones publicas y privadas. Coordinación con los CAUCs a nivel nacional. | Ley 453 y D.S. N° 2130 | Informes mensuales. | 10,00 |
| Socialización de la Ley 453 en ferias institucionales privadas, publicas y conciertos. | Ley General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor. | Informe mensual de los CAUCS. | 10,00 |
| Capacitar a usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores sobre la Ley General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor. | Ejecución de plan de socialización de la Ley General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor. | Informes mensuales. | 10,00 |
| Atención al usuario y consumidor mediante la gestión de reclamos del sector regulado y del sector no regulado. | Informes con Resolución Administrativa de cierre de los reclamos culminados o notas internas y externas. | Informes mensuales. | 10,00 |
| Verificativos de control en los diferentes puntos del departamento. | Fiscalización de actividades comerciales. | Actas de verificación. | 10,00 |

3.3 Funciones Rutinarias

| Funciones Rutinarias (de acuerdo a los procesos y POA2023 de la Unidad o Dependencia) | Resultados | Fuente de Verificación | Ponderación |
|--|---|---|--------------------|
| Capacitará a usuarios, usuarias, consumidoras y consumidores sobre la Ley 453 | Usuarios, usuarias, consumidoras y consumidores capacitados conocerán la Ley 453. | Lista de asistencia y registro fotográfico. | 8,00 |



| | | | |
|---|---|---|------|
| Preparación de presentaciones educativas del VDDUC. | Materiales educativos (artes y decálogos) | Publicación en redes sociales y pagina web. | 8,00 |
| Ayudas memorias para el Viceministro. | Fortalecimiento del VDDUC. | Informes mensuales. | 8,00 |
| Realizar las funciones que sean encomendadas por su inmediato superior y superior jerárquico. | Informe sobre los resultados de mecanismos implementados. | Informes mensuales. | 6,00 |

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 2341 De Procedimiento Administrativo y sus Reglamentos |
| Ley 004 Contra la Corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas. |
| Ley 453 de Derechos de los usuarios, usuarios, consumidores y consumidoras. D.S. N2130 |

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.

| <i>Área de Formación</i> | <i>Grado mínimo de formación aceptable</i> | | | | | <i>Prioridad</i> |
|--|--|---|---------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | <i>Bachiller</i> | <i>Técnico o Egresado Universitario</i> | <i>Licenciatura</i> | <i>Post Grado</i> | <i>Doctorado</i> | |
| 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 |
| 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: LAURA LIBERTAD UGARTE D'LOAYZA

APROBADO POR: ANA MARIA APAZA CALLISAYA