



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación del Puesto	RESPONSABLE DE ADMINISTRACION DE PLATAFORMAS Y ATENCION AL USUARIO
Nro Item	463
Dependencia	UNIDAD DE OPERACIONES Y COORDINACION INTERINSTITUCIONAL
Inmediato Superior	DIRECTOR(A) GENERAL GESTORA SAJ-RPA
Nombre del Ocupante	ACEFALO
Cargos Supervisados	

2.- RELACIONAMIENTO



Relaciones Intrainstitucionales	Relaciones Interinstitucionales
Despacho Ministerial	Ministerios del Organismo Ejecutivo
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Defensoría del Pueblo
Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Gobiernos Autónomos Departamentales
Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Gobiernos Autónomos Regionales
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades	Cooperación internacional (multilateral y bilateral)
Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesino	Asamblea Legislativa Plurinacional (ALP)
Dirección General de Asuntos Administrativos	Órgano Judicial
Dirección General de Asuntos Jurídicos	Instituciones Públicas Descentralizadas
Dirección General de Planificación	Procuraduría General del Estado
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas (UDAPE)
Unidad de Auditoría Interna	Organismo Electoral Plurinacional
Unidad de Comunicación Social	Ministerio Público
Comité Nacional de la Persona con Discapacidad (CONALPEDIS)	Contraloría General del Estado
	Universidades Públicas

3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.1 Objetivo del Puesto

Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)
Gestionar y controlar la correcta atención y asesoramiento a los usuarios respecto de los servicios que brinda la red de acceso a la justicia, gestionando y facilitando los medios y requisitos para acceder a ellos.

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
Supervisar la atención y el procesamiento de las solicitudes de información referente a los servicios que brinda la red de acceso a la justicia.	100% de solicitudes de información procesadas	Reporte de sistema	10,00
Controlar el encaminamiento de trámites en el sistema de acceso a la justicia, revisando la correcta definición de requisitos previos y tiempos para ser atendido.	100% de denuncias derivadas a las unidades correspondientes	Reporte de sistema	20,00
Supervisar la calidad de prestación de servicio a través del Sistema de Atención al Usuario, manteniendo actualizada la información de la base de datos.	Sistema con información correcta y actualizada en todo momento.	Reporte de sistema	20,00
Realizar seguimiento a solicitud de los usuarios, de los casos aperturados, en la red de acceso a la justicia.	100% de las denuncias atendidas	Reporte de sistema	10,00
Emitir reportes periódicos de los casos atendidos, canalizados, monitoreados, y/o requeridos por instancias superiores.	100% de información requerida atendida.	Informe, Nota	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
Elaborar documentos técnicos y administrativos que reflejen el cumplimiento de sus funciones específicas.	100% de documentos técnicos y administrativos elaborados	Documentos técnicos y administrativos que acrediten el trabajo efectuado.	20,00
Cumplir con las tareas encomendadas por su superior	100% tareas ejecutadas	Documentos técnicos y administrativos que acrediten el trabajo efectuado.	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 No. 2027 Estatuto del funcionario Público y sus Reglamentos
Ley No. 2341 de Procedimiento Administrativo y sus Reglamentos.
Ley No. 387 del Ejercicio de la Abogacía y Reglamentos
Decreto Supremo No. 4896 de creación de la Gestora SAJ-RPA
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.

Área de Formación	Grado mínimo de formación aceptable					Prioridad
	<i>Bachiller</i>	<i>Técnico o Egresado Universitario</i>	<i>Licenciatura</i>	<i>Post Grado</i>	<i>Doctorado</i>	
Ciencias Económicas y Financieras (Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería Financiera) - Ciencias Jurídicas y Políticas (Ciencias Jurídicas, Ciencias Políticas) - Ciencias y Tecnología (Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática)			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 posee 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 Laboral General	3
Experiencia Profesional	2
Experiencia en el Sector Público	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 Capacidad de liderazgo de equipos de trabajo Excelente aptitud de servicio al cliente

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:

APROBADO POR: JOSE ANTONIO GUAMAN DEHEZA