



**PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL**

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

**POAI FORMULADO**

**GESTIÓN 2023**

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

<b>Denominación del Puesto</b>	OPERADOR DE PLATAFORMAS Y ATENCION AL USUARIO
<b>Nro Item</b>	464
<b>Dependencia</b>	UNIDAD DE OPERACIONES Y COORDINACION INTERINSTITUCIONAL
<b>Inmediato Superior</b>	DIRECTOR(A) GENERAL GESTORA SAJ-RPA
<b>Nombre del Ocupante</b>	ACEFALO
<b>Cargos Supervisados</b>	

**2.- RELACIONAMIENTO**



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

### **3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

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

<b>Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)</b>
Brindar asesoría oportuna y de calidad mediante la atención personalizada y la identificación de las necesidades de cada usuario, 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.

<b>Funciones Especificas (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>
Atender y procesar las solicitudes de información referente a los servicios que brinda la red de acceso a la justicia.	100% de solicitudes gestionadas	Registro de casos	20,00
Analizar e identificar los servicios de la red interinstitucional de acceso a la justicia requeridos por los usuarios, comunicando los medios y requisitos para acceder a ellos.	100% de solicitudes gestionadas	Registro de casos	20,00
Operar la plataforma del Sistema de Atención al Usuario, manteniendo actualizada la información de la base de datos. Facilitar, canalizar y derivar la atención de los usuarios a entidades pertenecientes a la red interinstitucional de acceso a la justicia	100% de solicitudes gestionadas	Registro de casos	10,00
Realizar seguimiento a solicitud de los usuarios, de los casos aperturados, en la red de acceso a la justicia.	100% de las solicitudes 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

<b>Funciones Rutinarias (de acuerdo a los procesos y POA2023 de la Unidad o Dependencia)</b>	<b>Resultados</b>	<b>Fuente de Verificación</b>	<b>Ponderación</b>
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.

<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 Ciencias Económicas y Financieras (Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería Financiera) - Egresado de Ciencias Jurídicas y Políticas (Ciencias Jurídicas, Ciencias Políticas)		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 en el Sector Público	1
Experiencia Laboral General	2
Experiencia Profesional	

#### **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**



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

**SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL**

**Cite:** FORM-POAI-1342-2023

**Fecha:** 14-06-2023

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

**APROBADO POR:** JOSE ANTONIO GUAMAN DEHEZA