



**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>                | 465                                                     |
| <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**

| <i>Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)</i>                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br/>(de acuerdo a los procesos y POA-2023 de la Unidad o Dependencia)</b>                                                                               | <b>Resultados en términos de<br/>(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              |
| 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              |
| 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              |

### 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> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 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 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      | 2 |
| Experiencia Profesional          |   |
| 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 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