



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación del Puesto	TECNICO EN EDUCACION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
Nro Item	135
Dependencia	UNIDAD DE POLITICAS, NORMAS Y PROYECTOS
Inmediato Superior	VICEMINISTRO (A) DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
Nombre del Ocupante	ACEFALO
Cargos Supervisados	

2.- RELACIONAMIENTO

Relaciones Intrainstitucionales	Relaciones Interinstitucionales
Despacho Ministerial	Direcciones Departamentales de Educación
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Ministerios del Organo Ejecutivo
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades	Defensoría del Pueblo
Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesino	Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP)
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Universidades Públicas
Dirección General de Asuntos Administrativos	Gobiernos Autónomos Indígenas Originarios Campesinos
	Agencia de Gobierno Electronico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC)

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 e todo el territorio nacional y en la concientización de sus derechos implementando estrategias 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 con 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 y objetivos del VDDUC	informes mensuales	20,00
Capacitación a instituciones públicas y privadas en coordinación de los CAUCs a nivel nacional	Funcionarios y ciudadanía en general en conocimiento pleno de sus derechos en el marco de la Ley No. 453 y D.S No. 2130	Actas de participantes en las capacitaciones e Informes mensuales	10,00
Socialización de la Ley No. 453 en ferias institucionales privadas, públicas y de participación masiva.	Personas capacitadas y con pleno conocimiento de la Ley No 453.	Actas de asistencia e informe mensual	10,00
Capacitar a usuarios y consumidores sobre la Ley General de Defensa de los Derechos el Usuario y del Consumidor	Ejecución del Plan de socialización de la Ley General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.	Informes Mensuales y Actas de Asistencia	10,00
Atención al usuario y consumidor mediante la gestión de reclamación del Sector regulado y no regulado.	Informes con resolución administrativa de cierre de los reclamos culminados a 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
Capacitar a usuarios, usuarias, consumidoras y consumidores sobre la ley No. 453.	Usuarios, usuarias, consumidoras y consumidores capacitados conocerán la Ley No. 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

Normas a Cumplir
Constitución Política del Estado
Ley 1178, sus Normas Básicas y Reglamentos Específicos
Reglamento Interno de Personal
Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público
Ley 2341 Del procedimiento administrativo y sus Reglamentos
Ley No. 004 Ley de Marcelo Quiroga Santa Cruz contra la Corrupción
Ley 453 / Ley general de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores

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	
Egresado de Derecho y Ciencias Políticas (Derecho, Ciencias Políticas y Gestión Pública) - Egresado de Ciencias Sociales (Antropología y Arqueología, Sociología, Comunicación Social, Trabajo Social) - Administración de Empresas - Egresado de Ciencias Económicas y Financieras (Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería Financiera) - 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 posee experiencia que solo puede ser obtenida en el sector público, por tanto deberá detallarse los años de experiencia requerida.

Experiencia	Años
Experiencia Profesional	
Experiencia en el Sector Público	1
Experiencia Laboral General	3

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, de razonamiento lógico
Capacidad de trabajo en equipo
Eficiencia en el manejo de recursos.
Manejo de nuevas tecnologías

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: FELIPE JORGE SILVA TRUJILLO