



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación del Puesto	TECNICO CAUC
Nro Item	143
Dependencia	DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
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	Servicio Plurinacional de Defensa Pública (SEPDEP)
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades	Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAMI)
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM)
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Ministerio Público
Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Defensoría del Pueblo
	Gobiernos Autónomos Departamentales
	Gobiernos Autónomos Regionales

3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.1 Objetivo del Puesto

Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)
--



Brindar atención, asesoramiento y orientación jurídica en distintas áreas del derecho a los usuarios y consumidores que se apersonen.

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.

<i>Funciones Específicas (de acuerdo a los procesos y POA-2023 de la Unidad o Dependencia)</i>	<i>Resultados en términos de (cantidad, calidad, tiempo y/o plazo)</i>	<i>Fuente de Verificación</i>	<i>Ponderación</i>
Atención al usuario y consumidor mediante la gestión de reclamos del sector regulado y no regulado	Informes con resolución administrativa de cierre de los reclamos culminados y/o notas internas y externas	Informes, notas internas y externas	40,00
Verificativos de control en los diferentes puntos de Departamento	Fiscalización de actividades comerciales	Actas de Verificativos	10,00
Asistir a reuniones de coordinación con instituciones interinstitucionales relacionados con los Derechos del Usuario y Consumidor	Coordinación de actividades	Actas de Reunión	10,00
Participación del CAUC en las actividades relacionadas con las defensa de los derechos del usuario y consumidor efectuadas por otras instituciones.	Ferias y Capacitaciones	Informes Mensuales	10,00

3.3 Funciones Rutinarias

<i>Funciones Rutinarias (de acuerdo a los procesos y POA2023 de la Unidad o Dependencia)</i>	<i>Resultados</i>	<i>Fuente de Verificación</i>	<i>Ponderación</i>
Mantener los reclamos cronológicamente organizados y otros documentos	Files clasificados y archivados en estantes	Archivo de files en las oficinas de CAUC	20,00
Realizar la funciones que sean encomendadas por su inmediato superior y superior jerárquico	Informe sobre los resultados de mecanismos implementados	Informes	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 2027, Estatuto del Funcionario Público y sus Reglamentos
Ley 2041 de Procedimiento Administrativo
Ley 004, Ley de Lucha contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito e Investigación de fortunas
Ley 453 ley de Derechos del Usuario y Consumidor
Decreto Supremo 2130 Reglamento a la Ley 453

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>	
Egresado de Derecho y Ciencias Políticas (Derecho, Ciencias Políticas y Gestión Pública) - 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 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.

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 y razonamiento lógico
Capacidad de trabajo en equipo
Eficiencia en el manejo de recursos
Manejo de las 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