



**PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL**

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

**POAI FORMULADO**

**GESTIÓN 2023**

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

<b>Denominación del Puesto</b>	TECNICO CAUC
<b>Nro Item</b>	136
<b>Dependencia</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
<b>Inmediato Superior</b>	DIRECTOR (A) GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
<b>Nombre del Ocupante</b>	PAMELA PATRICIA SALINAS SANCHEZ
<b>Cargos Supervisados</b>	

**2.- RELACIONAMIENTO**

<b>Relaciones Intrainstitucionales</b>	<b>Relaciones Interinstitucionales</b>
Despacho Ministerial	Servicio de Impuestos Nacionales
Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM)
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Servicio Plurinacional de Defensa Pública (SEPDEP)
Dirección General de Asuntos Jurídicos	Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI)
Unidad de Comunicación Social	Comité Nacional de la Persona con Discapacidad (CONALPEDIS)
Unidad de Auditoría Interna	

**3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**3.1 Objetivo del Puesto**

<b>Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)</b>
Brindar atención, asesoramiento y orientación a los usuarios que se apersonen a los usuarios y consumidor , orientación jurídica en distintas áreas del Derecho.



### 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>
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
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
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	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	Informa sobre los resultados de mecanismos implementados	Informes	10,00

### 3.4 Normas a Cumplir

<b>Normas a Cumplir</b>
-------------------------



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.

<b>Área de Formación</b>	<b>Grado mínimo de formación aceptable</b>					<b>Prioridad</b>
	<b>Bachiller</b>	<b>Técnico o Egresado Universitario</b>	<b>Licenciatura</b>	<b>Post Grado</b>	<b>Doctorado</b>	
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.

<b>Experiencia</b>	<b>Años</b>
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
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:**

ELABORADO POR: PAMELA PATRICIA SALINAS SANCHEZ

APROBADO POR: LUZ GABRIELA TITO CALLE