



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación del Puesto	TECNICO CAUC
Nro Item	134
Dependencia	DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
Inmediato Superior	DIRECTOR (A) GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
Nombre del Ocupante	JESUS RICARDO ROJAS IPORRE
Cargos Supervisados	

2.- RELACIONAMIENTO

Relaciones Intrainstitucionales	Relaciones Interinstitucionales
Despacho Ministerial	Ministerio Público
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM)
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades	Empresas Públicas
Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Gobiernos Autonomos Departamentales
Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	Gobiernos Autonomos Regionales
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	

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.

Funciones Especificas (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
Atención al usuario y consumidor mediante la gestiona de reclamos del sector no regulado y 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 Derechos del Usuario y Consumidor	Coordinación de Actividades	Actas de Reunio	10,00
Participación del CAUC en las actividades relacionadas con la defensa del usuario /a y consumidor/ra efectuadas por otras instituciones	Ferias y Capacitaciones	Informes	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
Mantener los reclamos cronológicamente organizados y otros documentos	Files clasificados y archivados en estantes	archivos de files en las oficinas de CAUC	20,00
Realizar las funciones que sean encomendadas por su inmediato superior jerárquico	Informar 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 Publico y sus Reglamentos
Ley 2041, de Procedimiento Administrativo
Ley 004, Ley de Lucha contra la Corrupcion y el Enriquesimineto Illicito e Investigacion de fortunas
Reglamentos de Ministerio Publico
Ley 453 Ley de Derchos 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)		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
Facilidad de expresion y comunicacion
Dsiposicion a colaborar a mis compañeros de trabajo
Eficacia en el manejo de recursos

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 parágrafo 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: JESUS RICARDO ROJAS IPORRE

APROBADO POR: LUZ GABRIELA TITO CALLE