



INVITACION

CATEGORÍA:
PERSONAL DE PLANTA

Defensoría del Pueblo

*JEFE I DE LA UNIDAD DE
SERVICIOS DEFENSORIALES*

*Unidad de Desarrollo
Institucional y Talento
Humano*

*CODIGO: 065
PROCESO: DP/DESP/UDITH/4/2024*

La Paz, agosto de 2024

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

CARGO: JEFE I DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES

Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar lineamientos y acciones estratégicas y operativas para la prestación de servicios de defensa y restitución de Derechos Humanos (DDHH) individuales y colectivos, con el fin de lograr una atención de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo con calidad, calidez, eficiencia, eficacia, accesibilidad y oportunidad; brindando especial énfasis en los sectores en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, acorde a los lineamientos estratégicos de la institución y el mandato constitucional

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

- ❖ Supervisar que la atención de casos de conocimiento de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional se realice con eficiencia, eficacia, calidad y oportunidad en beneficio de la población, en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP) y de acuerdo a los lineamientos institucionales.
- ❖ Supervisar y evaluar de manera cualitativa y cuantitativa que las 21 oficinas defensoriales cumplan con las metas programadas en la atención de casos en el marco del SSP.
- ❖ Supervisar y revisar la emisión de Resoluciones Defensoriales en los casos que corresponda; y supervisar el seguimiento para el cumplimiento a las determinaciones emergentes de estas resoluciones.
- ❖ Implementar y evaluar a nivel nacional la aplicación y el cumplimiento de líneas de intervención defensorial para los procesos de servicio al pueblo, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.
- ❖ Dirigir y supervisar la ejecución del Lineamientos de Audiencias Públicas "El Defensor con el Pueblo" y la "Defensoría del Pueblo Móvil", en las Delegaciones Departamentales y Unidades Regionales.
- ❖ Implementar mecanismos de coordinación con instituciones públicas estratégicas para la atención de casos SSP.
- ❖ Ajustar periódicamente los instrumentos normativos institucionales referidos a la atención de casos en el marco del SSP (Reglamento del SSP, clasificadores y otros).
- ❖ Consolidar la Base de datos de la plataforma informática del Sistema de Servicio al Pueblo en sus módulos de SSP casos y SSP seguimiento a Resoluciones Defensoriales.
- ❖ Desarrollar indicadores de proceso y resultados SMART
- ❖ Facilitar los contenidos de materiales de promoción y difusión de los servicios defensoriales en el marco del SSP.
- ❖ Realizar monitoreo y evaluaciones continuas de las 21 oficinas, brindar mejoras continuas de atención ciudadana.
- ❖ Construir alianzas estratégicas y mecanismos de referencia y contrarreferencia con instituciones del Estado multinivel y organizaciones de la sociedad civil
- ❖ Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior o la MAE.

PERFIL DEL CARGO.

Grado académico: Título Provisión Nacional o Profesional de nivel del Licenciatura

Áreas de formación: Ciencias Jurídicas.

EXPERIENCIA.

- General: Mínimo 6 años de experiencia laboral.
- Especifica: 5 años de experiencia en cargos similares o relacionados.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES.

- Proactividad y organización, con criterio para priorizar tareas.
- Ética y compromiso laboral.
- Manejo teórico y práctico en materia de servicios y atención a la ciudadanía
- Formulación de propuestas para mejora de servicios.
- Capacidad de análisis y de síntesis.
- Responsable y con habilidades de comunicación, oral y escrita.
- Relaciones interpersonales.
- Confidencialidad y responsabilidad en el manejo de la información institucional
- Capacidad de atención al público

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS.

- Conocimiento de materia de seguimiento y evaluación de Programas y Proyectos relacionados con Derechos Humanos
- Conocimiento de normativa nacional e internacional aplicada a área de desempeño del cargo.
- Manejo de Microsoft Office o similares aplicables al cargo.

CONDICIONES LABORALES

- Horario de trabajo: de lunes a viernes en horario discontinuo de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30
- Modalidad: Presencial
- Disponibilidad para viajes al interior, zonas urbanas y rurales.

La Paz, agosto de 2024