

# ANEXOS

## 9. Anexos

### Anexo N° 1

Mediante las siguientes entrevistas a funcionarios del Segip Tarija se determinó la problemática de proyecto.

### Entrevistas

Entrevista a Unidad de Recursos Humanos

### Entrevista N° 1

NOMBRE: Marcela López Reyes

Cargo: Técnico de planilla y control de personal

### ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el Segip?

Trabajo aquí desde que se inició el Segip, el año 2011 soy una de las funcionarias más antiguas, ocupe varios cargos, conozco mucho de la institución, trabaje desde el momento que nos entregaron la documentación, la policía nacional, primero no tenía experiencia en cómo manejar la información de los usuarios, cuando comenzamos realizábamos las tareas de manera empírica y como mejor podíamos, posteriormente fuimos siendo más capacitados y tomando conocimiento a partir de la experiencia y los años, actualmente formamos una institución sólida que trabaja de manera eficiente, para brindar el servicio a todos los usuarios de Tarija.

### ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

Llevo aproximadamente dos años, anteriormente pase por cargos, como técnico de activos fijos, operador. Y bueno tengo conocimiento de muchos de los cargos del Segip.

### **¿Cuáles son las funciones que realiza en su cargo actual?**

Como técnico de planillas y control de personal, me encargo de toda la gestión del recurso humano del Segip, control de los funcionarios; a más detalle yo controlo las entradas y salidas mediante boletas, organizo, custodio y mantengo actualizado el archivo de las fichas personales, clasifico la documentación producida en el cumplimiento de sus funciones específicas, realizo el control de credenciales, uniforme de acuerdo a las normas vigentes, también elaboro informes de actividades a requerimiento, e informo sobre las dificultades administrativas y técnicas del personal de la dirección departamental de Tarija

### **¿En las atribuciones de su cargo que dificultades existen?**

Como el recurso humano es el más importante de cada institución, como también el más difícil de gestionar, existen varias dificultades puedo decir que desde el ambiente laboral hay dificultades, en ocasiones no se puede crear o mantener una relación sólida entre los funcionarios, y si existe esta problema afecta en sus funciones, ya que el esto evita la comunicación exitosa que debe hacer entre compañeros de trabajo, se convierte en un ambiente tenso, no cumplen sus funciones e inclusive evaden sus responsabilidades, cuando se da esta situación, como técnico de la unidad de recursos humanos, me es difícil solucionar es tipo de problemas, también hay problemas en la asignación de vacaciones, suele haber muchos funcionarios que pertenecen al mismo área que coinciden con el tiempo de salir de vacaciones también que desean tomar sus vacaciones en los periodos de demanda alta donde se necesita a todo el personal, y en esta situación se los debe negar, lo cual ocasionar molestar en los funcionarios, de este escenario también existe dificultad cuando otro funcionario realiza una tarea del cargo ausente, y por algún motivo hay algún problema los dos funcionarios evaden la responsabilidad. Otro problema está en control de la comunicación mediante informes, no todo el personal se informa, de las normas, instructivos, por esto no suelen cumplir con algunos

trámites y documentos, y esto es una desventaja en su evaluación de desempeño del funcionario. Segip Tarija, como es una institución pública, a medida que pasa el tiempo, va reduciendo ítems, lo cual obliga a reducir el personal, y como no se tiene lineamientos de tareas, el área en el que hubo reducción, se complica para subsanar porque esas tareas quedan sin responsable y por tanto nadie los realiza, y como solución otro funcionario debe absorber estas funciones, y al absorber estas existen un sobrecargo de trabajo del mismo. Esta dificultad también trae consigo el desconocimiento de algunas operaciones del cargo, cuyo ocupante es nuevo y debe lidiar con muchas actividades desconocidas o que no fueron muy frecuentes en sus anteriores atribuciones.

**¿Además de estas dificultades en su unidad existen otras en el área de administración y finanzas?**

Bueno, en lo que puedo percibir, existen varias algunas continuamente, otras por alguna circunstancia que se da por algún suceso, en la unidad de valores y rangos existen, problemas que no se puede subsanar, porque los valores son las existencias de la institución, que pese a ser pública se dedica al algo muy delicado e importante como es la identificación personal, y que si existe extravió o mala gestión de los valores, el funcionario está sujeto a proceso ya que puede ocurrir cualquier ilícito con estos bienes, pero de todas maneras el mayor problema la impresión de las cédulas y licencias, es ahí donde existen la mayoría de los errores.

Con la encargada del área, hay un trabajo muy comunicativo e íntegro, pero en ocasiones hay tareas que compartimos, o en ocasiones hago yo y en otras ella, aunque me facilita, el seguimiento es difícil realizarlo debido a que no me encargue primero de este trámite u otro, o también si realizo algunas de sus tareas, no es conformidad. En activos desde mi perspectiva, existe más conflicto en la asignación de los activos, los funcionarios no son responsables con los activos que se les asigna, y en el trascurso de que un activo pasa de un estado

regular a ser dado de baja, y si este es necesario para el funcionamiento de la institución es remplazado por otro, antes de realizar los informes correspondientes, o si hacen cambio de activos entre funcionarios, implica una pérdida del control de que activos están dados de baja, y cuales están asignadas a algún funcionario.

## **Entrevista N° 2**

Nombre: Pavel Mijaíl Delgado Saavedra

Cargo: Auxiliar Administrativo

### **¿Qué funciones desempeña en su cargo como auxiliar administrativo?**

La mayor cantidad de mis funciones son de cooperación al área de administración y finanzas, pero también cuando es necesario colaboro en otras áreas con autorización de mi inmediato superior o por órdenes del mismo.

En la unidad de Recursos Humanos colaboro con revisión de formularios, entrega de documentos a otras áreas, en trámites en la Caja de Salud y Caminos, realización de comunicados, en llenado de planillas y en otras tareas administrativas asignadas por la responsable de recursos humanos, en el área de Administración y Finanzas colaboro con tareas asignadas por la responsable, en algunas oportunidades colaboro en secretaria en envío de documentación a unidades desconcentradas como a la regional y otros departamentos.

### **¿Se le presenta alguna dificultad al realizar alguna de sus funciones?**

La mayoría de las actividades que realizo son repetitivas por el cual ya se cómo las debo desarrollar, en ese caso no tengo problema, pero en algunas de las funciones donde tengo que revisar documentos de los funcionarios se genera un retraso por faltas de firmas o sellos de algunos funcionarios o de su inmediato superior, esto por lo general es porque lo realizan a último momento,

y en otros casos se olvidan de realizar sus documentos que se les pidió, y como necesito realizar la revisión de todos los documentos que pasaron a mi responsabilidad tengo que asegurarme que no le falte ningún dato o ninguna firma esto me genera pérdida de tiempo y retraso en otras actividades.

### **¿Qué funciones son las más frecuentes que realiza?**

Una con mayor regularidad que realizo son los comunicados y avisos que me asignan cualquier responsable de área o unidad, que sea para bien de la institución y de los funcionarios, aparte de realizar el comunicado debo hacer que todos los funcionarios lo firmen para que me quede de respaldo que fueron informados del comunicado, y así que no se genere un problema por alguno no se enteró.

Después otra tarea que mayormente realizo es ir a la Caja de Salud de Caminos ya sea por afiliación, recogido de caja, recoger documentos de afiliación, de bajas médicas y hacer sellar alguna boleta, esta tarea me designa la encargada de Técnico de Planillas y Control de Personal.

### **¿Cuándo te asignan una nueva función en que te basas para realizarla?**

La persona que me esta asignando la tarea me explica cómo realizarla, pero también me da la opción de que yo la realice de acuerdo a mi criterio, así que por lo general lo hago a mi criterio o conocimiento, pero también tomo en cuenta las indicaciones que me dieron, en algunas ocasiones cuando no sé cómo debo realizar ni recibí ningún tipo de guía acudo al internet para poder tener una idea de cómo poder realizar la tarea de la mejor manera.

### **Anexo N° 2**

**Observación directa.**-El contacto laboral directo con la institución, ayudo a la observación, en el área de administración y finanzas, que está integrada por las unidades de Recursos Humanos, de Valores y Rangos y Administración de Activos Fijos, estos dirigidos por la encarga de Administración y Finanzas.

## **Observación en la unidad de Recursos Humanos**

En recursos humanos se observó, el control de las planillas y del personal, es un proceso complejo, como controlar la asistencia de los funcionarios a la institución, realizar todos los trámites para que obtengan sus beneficios los funcionarios; como el control de planillas para sus sueldos, beneficios sociales y trámites que deben cumplir cada periodo. La existencia de un control biométrico, es una ventaja para el control de asistencia, pero los funcionarios salen en ocasiones para esto se lleva un control mediante boletas manuales de cada salida del trabajador, ya sea por comisión, bajas médicas, o motivos particulares. Otro beneficio son las vacaciones, en la asignación de las vacaciones de los funcionarios, existe dificultades al momento de la programación, y un porcentaje de los funcionarios suele perder días de sus vacaciones, debido a que periodos del año no se les puede programar y autorizar vacaciones a los funcionarios, por la demanda alta de usuarios o trabajos demorados que son observados por las auditorías nacionales. Como no se tiene una programación de vacaciones por áreas, estas suelen coincidir en fechas, por funcionarios que pertenecen a la misma área, por tanto, para un funcionario su vacación es negada y genera incomodidad en este. La demora es una causa por el cual es negada la vacación, esta se da por lo que los funcionarios no tienen claras sus funciones por lo que son observados por las auditorías nacionales, y el funcionario tiene dificultad en el desarrollo de sus actividades obteniendo como resultado un bajo rendimiento en su evaluación de desempeño.

Cuando un funcionario es dado de baja ya sea por vacación o comisión, en algunos casos es reemplazado por otro funcionario de otra área que esté dispuesto a colaborar durante el tiempo de su ausencia dejando su cargo, por tanto este no realiza sus tareas del cual es responsable, el funcionario que está reemplazando toma total responsabilidad del lugar del cargo y está capacitada en un periodo corto donde se le indica lo que debe hacer y si tiene algún problema que no pueda solucionarlo debe acudir a otra persona para que

le ayude a dar solución, y cuando el lugar de trabajo no es reemplazado las actividades se van acumulando hasta su regreso, y si se le presentaría algo urgente de inmediato el funcionario debe regresar a la institución si está de vacaciones.

### **Observación en la unidad de Valores y Rangos**

La administración de valores, es una función muy delicada, ya que controla la cantidad de valores que es asignada al departamento de Tarija y la salida de los Valores al área de operaciones para otorgar las cédulas de identidad y licencias, como también se controla la entrada o devoluciones de valores con fallas y los no utilizados, los que presentan falla deben controlarse el porqué de la falla si es del operador o de la impresión, si es del operador él debe devolver en valor monetario. La pérdida o extravió de los valores, está sujeto a proceso al funcionario responsable de los mismos.

### **Observación en la unidad de Activos Fijos**

Segip Tarija cuenta con una oficina central, dos descentralizada en la ciudad, y cuatro provinciales, en la oficina central se encuentra la mayor parte de los activos fijos, como también existe un almacén, donde existen activos nuevos, en estado regular y en estado malo, pero como Segip es institución pública estos no pueden ser desechados, sin antes hacer un trámite correspondiente. En el manejo de los activos en funcionamiento, suele haber una disfunción mayormente en el área de operación, ya que existe más movimiento de activos. Como cada activo es asignado a un funcionario, y si no se encuentra en su espacio en el que opera, es un problema para el control de los mismos, lo mismo sucede en los equipos de computación del mismo modelo que suele haber

cambios de partes que pueden ocasionar que la técnica pierda el control de estos, como también observaciones en las auditorías al técnico de activos.

### **Análisis del problema**

#### **CAUSAS**

Escaso compromiso del personal con la institución.

Desconocimiento de las funciones, tareas y responsabilidad del cargo que ocupan.

No se trabaja en forma coordinada con las unidades dependientes.

Evasión de responsabilidad en la toma de decisiones.

El personal se limita a desarrollar tareas rutinarias.

#### **PROBLEMA**

No se cuenta con un Manual de Funciones, que asegure el funcionamiento eficiente de la institución Servicio General Identificación Personal Tarija como poner en conocimiento las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos.

## Anexo N° 3

### Diseño de la encuesta

#### Entrevista dirigida a los funcionarios la institución del Servicio General de Identificación Personal Tarija

**Cargo:**

**Entrevistado(a)**

1. ¿Cuál y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?
2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?
3. ¿Cuál es de perfil, y la capacitación requiere los cargos de su área y cual el suyo, usted cumple con el mismo?
4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?
5. ¿Cómo define Contexto en el que opera?
6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?
7. ¿Cree usted que algunas de las funciones que desempeñan son innecesarias o tiene algún comentario sobre las mismas?
8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?

9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?

Anexo N° 4  
Diseño de la encuesta

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN DEL  
SEGIP TARIJA.**

Encuesta N°

Fecha: \_\_\_\_\_

Cargo actual: \_\_\_\_\_

1. Marque con una X, el área que de acuerdo a su cargo pertenece

Área de administración y finanzas

Área de archivo

Área de operaciones

Área de TICs

Área Legal

2. ¿Todas las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si

b) No

c) Realizo algunas actividades que no competen a mi cargo.

Si su respuesta es el inciso b responder la pregunta 5 si su respuesta es el inciso a o c continuar con la pregunta 3.

3. ¿Por qué motivo realizó actividades que no le correspondían o de otro cargo?

a) Apoyo

b) Asignación de funciones (Oficina Nacional)

c) Ausencia del funcionario



- d) Reducción de personal
  - e) Otro.....
4. **¿Realizar actividades que no le corresponden le produjo algún inconveniente?**
- a) Ninguno
  - b) Incumplimiento de mis funciones.
  - c) Sobrecarga laboral
  - d) Asumir responsabilidad que no me corresponde.
  - e) Otro.....  
.....
5. **¿Considera que un manual de funciones ayudaría a reducir total o parcialmente los problemas de la institución?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Posiblemente

**Gracias**

## Anexo N° 5

### Entrevista dirigida a los funcionarios la institución del Servicio General de Identificación Personal Tarija

**Cargo:** Responsable de Administración y Finanzas

**Entrevistado(a)** Mónica Valeria Castro Castillo

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

El área del que soy responsable es Administración y finanzas, la institución se encuentra conformada por 5 áreas, y Segip Tarija depende del Segip Nacional, el área de Administración y finanzas está conformado, se puede decir con 3 unidades: una que es valores y rangos, que se encarga del manejo de los valores, solicita y provee al área de operaciones, en esta unidad se encuentran se encuentran dos cargos: oficial de Valores y Rangos y Técnico de Valores y Rangos, la otra unidad es de Recursos Humanos, que es el manejo de planillas y todo el control del personal en esta unidad están el cargo de técnico de planillas y el auxiliar administrativo. Y la última unidad es Activos Fijos, con dos cargos técnico de Activos Fijos y auxiliar de Activos Fijos y almacenes esta área se encarga de la Administración de los activos fijos y el inventario del almacén que cuenta con varios suministros, material de oficina limpieza y otros del Segip Tarija. Aparte de los cargos ya mencionados el cargo de chofer se encuentra en el área de Administración, el área tiene una organización descentralizada, todos los cargos mencionados dependen de mi cargo, aunque algunos de ellos como la oficial tienen un nivel más.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

El cargo de responsable de Administración y Finanzas tiene como autoridad superior al Director Departamental del Servicio General de Identificación Personal de Tarija.

Los cargos que dependen de mi cargo son todos los del área: oficial de Valores, técnico de Valores Técnico de Planillas y Control, técnico de Activos Fijos,

auxiliar de Activos, auxiliar Administrativo y Chofer, hay cargos como el de Técnico de Valores en el momento de la ejecución de las diferentes funciones depende de la oficial de Valores trabaja como subordinado de la oficial y en coordinación con el mismo, lo mismo sucede con el auxiliar Administrativo , que trabaja como subordinado de la técnico de planillas, conformando la unidad de Recursos Humanos lo cual no sucede con la auxiliar de Activos ya que ella depende de mi cargo directamente.

**3. ¿Cuál son los perfiles, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cual el suyo, usted cumple con el mismo?**

En el área se requiere muy variado dependiendo del cargo en Administración, se requiere profesionales en Administración, Auditoria e Ingeniería de sistemas, estas profesiones son las más aceptables. Para los cargos de responsable, oficial y técnicos, mientras que para los auxiliares y chofer el bachillerato.

Aparte de la capacitación, atención el cliente, administración pública, idiomas nativos que es lo que se exige en las instituciones públicas se exige experiencia en cargo desde medio año para los cargos de debajo de la estructura y más de dos años a los superiores.

Yo cumplo con el perfil que requiere el cargo que ocupó y el personal de mi área de la misma manera, las contrataciones se realizan tomando al mejor perfil presentado con excepción el personal que ingresa a la institución por nombramiento directo, este escenario en los últimos años fue incrementando.

**4. ¿Cuál es el objetivo del área?**

El cargo o el área el mismo se alcanza con el trabajo del personal del área, por tanto, se tiene el objetivo de administrar, supervisar el manejo administrativo de la oficina central, oficinas desconcentrada y oficinas regionales de la dirección departamental, juntamente con el objetivo de gestionar la adquisición de activos fijos, materiales y suministros servicios y material valorado a todas las oficinas de la dirección departamental.

**5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

En coordinación con las unidades, como del cargo depende el de su funcionamiento administrativo de la institución. La manera de lograr esto es a través de los funcionarios del área, lo cual es difícil controlar cada proceso y lograr que lleven toda la responsabilidad del área.

Y con la autoridad superior, cada paso que se da el área debe tener el buen visto por la dirección departamental, inclusive para al área que administra la institución juntamente con el director, las decisiones importantes se las toma en junta con los responsables y el director.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Las funciones generales que realizo son las siguientes:

Realizar las gestiones para los requerimientos de equipos de computación y otras maquinarias.

Recepcionar solicitudes y proporcionarlos bienes y servicios requeridos por las oficinas.

Realizar las gestiones para los servicios, materiales, suministros y otros requerimientos solicitados.

Realizar el requerimiento de valorados realizados por las oficinas.

Elaborar un plan de trabajo.

Las funciones le realizo a través de las diferentes unidades, por tanto, la función que ellos desempeñan son mi responsabilidad, además de estas yo desempeño actividades de manera continua.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

Normalmente no, pero existen algunas irregularidades en el personal, que ocasiona problemas como ser el recorte de personal que existe dificulta muchos

cargos que tienen que aumentar sus funciones y estos se molestan. Y complica ajustar las funciones a los demás cargos, después cuando los funcionarios se encuentran de vacación o alguna baja, sus funciones quedan a mi responsabilidad y a su regreso no se hace cargo de las mismas, ahí es cuando la organización centralizada muestra sus desventajas ya afecta a la eficiencia del área.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

En el área la máxima autoridad es mi cargo responsable de Administración y Finanzas, yo decido lo que se hace, y organizo a todo el personal.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

El área trabaja de manera eficiente, claro que siempre hay formas de mejorar, como incrementar el compromiso de los funcionarios de base o de cargos inferiores logrando esto se conseguiría satisfactoriamente todos los objetivos.

**Cargo:** Técnico de Archivo

**Entrevistado(a)** Tamara Balderrama Kennedy

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

El área al que pertenezco es Archivo, no posee unidades como otras áreas de la institución está conformada por mi cargo Técnico de Archivo y 3 cargos de Auxiliar de Archivo, dos de estos son funcionarios permanentes del Segip, y uno de ellos es consultor, las consultorías se hacen dependiendo del objetivo que tiene la institución, como también el presupuesto, por tanto, en la siguiente gestión cabe la posibilidad que el cargo de consultoría no se habilite en el área. El nivel Operativo en la base de la institución clase 6 y 7, el área, está directamente vinculado con la dirección departamental, como también tenemos autonomía, ya que nuestras funciones no solo son departamentales, si no nacional ya que tenemos la responsabilidad de brindar el servicio de archivo a todo el país.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

La autoridad superior del cargo es el director departamental del Segip Tarija, y los cargos inferiores son tres auxiliares de archivo. El cargo técnico de archivo es la máxima autoridad del área archivo.

**3. ¿Cuál son los perfiles, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cual el suyo, usted cumple con el mismo?**

El perfil del cargo técnico de archivo, es que debe tener una formación académica, como técnico superior o estudiante universitario de tercer esto como mínimo, más de dos años de experiencia general, y un año en la específica, actualmente como es necesario la eficiencia en las instituciones se debería exigir un poco más experiencia debido a que nos encontramos en época de digitalización es necesario más personal que tenga conocimientos informáticos, y no solo limitarnos a eso si no que actualmente se incorporó en

el país una profesión que es bibliotecario, el cual tiene la capacidad de administrar el archivo muy fundamental para esta área de la institución.

Cumplo con el perfil que mi cargo requiere, una mayoría de los funcionarios del Segip, cumplen con el perfil que tienen los cargos yo no solo cumplo ya que tengo licenciatura en tecnología inclusive maestría en educación.

Hablando de formación complementaria, las capacitaciones o actualizaciones lo obtenemos mediante la institución, como también por otras como los de idiomas nativos o cursos de función pública y otros, lo cual a través de la experiencia se va adquiriendo más de ellos.

Hablando de los cargos del área el perfil que deben cumplir los auxiliares no es muy exigente ya que debe tener como mínimo en formación profesional bachillerato y en experiencia un año, también podría sugerir que exija más en formación ya que estamos época de digitalización para que todos los usuarios toda la población tenga identificación sistematizada.

#### **4. ¿Cuál es el objetivo del área?**

El objetivo del área es la supervisión, organizar desarrollar y ejecutar las actividades y tareas necesarias para la preservación de los fondos, y sub fondos de cédulas de identidad, cédulas de extranjeros y licencias de conducir.

#### **5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

El contexto en el que se desarrolla el área lo fundamental es el trabajo en equipo cada objetivo que debemos cumplir lo hacemos en conjunto ya que el trabajo es en cantidad.

De qué trata el área está directamente vinculada con la documentación de los usuarios, archivo es como el depósito de documentación de todos los usuarios del departamento, estamos a disposición de operaciones para cualquier requerimiento dependemos directamente del director general, como también

tenemos la potestad de exponer información a nivel nacional a los y las usuarios.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

La función que tenemos de manera general aparte de otra dependiendo de algún objetivo, podemos sintetizar en el siguiente.

Ordenar la documentación histórica de respaldo de emisión de documentación transferidas por las oficinas regionales de acuerdo a la normativa vigente.

Supervisar coordinar y ordenar a la documentación de cédulas de identidad licencias de conducir, y TICs de gestiones anteriores.

Ordenar la documentación de las oficinas desconcentradas.

Realizar la conservación de la documentación.

Ordenar la documentación transferida de extranjería.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

El área de archivo está bien organizada no podría decir que hay disfuncionalidad en general, pero si con algunos funcionarios, como por ejemplo si tenemos un trabajo grande que nos toma un periodo de más de un mes, por tanto la división del mismo es equitativa, pero los funcionarios no le toman con el mismo compromiso algunos cumplen con el trabajo encomendado y otro por tanto esto hace variar y por lograr los demás debemos asumir funciones que correspondían a otros, como responsable de área debo realizar más trabajo del que me corresponde, y bueno esto crea un clima laboral tenso, aparte de que cada persona tiene su propia personalidad y es complicado crear un ambiente tranquilo.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

Cuál es el objetivo que debe cumplir el área lo decide el director departamental o el departamento de archivo Nacional que se encuentra en La Paz, como se lo va realizar en mi cargo técnico de Archivo, decido de qué manera va trabajar,

divido entre los auxiliares e inclusive si el trabajo es grande pido apoyo a la institución u otras áreas que pueden hacerlo aunque es un complicado esta situación, la mayoría de los trabajadores solo cumplen sus funciones y se molestan apoyar a los objetivos de la institución.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Lo que yo recomendaría sería que la institución exija personal con más perfil profesional, que tenga la educación suficiente como para estar comprometido con la institución y todas sus responsabilidades, y que estén debidamente definidas como también sus autoridades. Que tengan conocimiento que sirvan de apoyo en innovación y no un personal totalmente deficiente problemático, que ocasione bajo rendimiento al área.

**Cargo:** Responsable Legal

**Entrevistado(a)** Daniela Isabel Salinas Bejarano

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

El área en el cual desempeño mis funciones es el legal de la institución del departamento, el área está estructurado por mi cargo de responsable legal, dos supervisores jurídicos y el cargo de encargado de oficina, el nivel a que corresponden los cargos es ejecutivo, de clase 5 a nivel de toda la institución del Segip

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

El director departamental es el inmediato superior de mi cargo, como responsable legal soy superior al cargo de supervisor jurídico (dos) y encargada de oficina (3).

**3. ¿Cuál son los perfiles, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cuál es el suyo, usted cumple con el mismo?**

En el área, como pertenece al nivel ejecutivo, es necesario que el funcionario que ocupe alguno de ellos cargos debe tener licenciatura en título de provisión nacional en ciencias políticas y jurídicas, la función que llevamos es muy importante para el desempeño del Segip, por tanto, se quiere experiencia específica de más de un año, como también actualización en leyes. Yo cumpla el perfil profesional y en experiencia con el cargo que desempeño.

Actualmente por los cambios políticos, que atravesamos y la crisis que vivió el país, y no solo ahora también hubo antes los cargos jurídicos no cumplen con el perfil, esto por el nombramiento directo que hay en dirección y dirección toma la decisión en el departamento.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

Asesorar el patrocinador de Defensa y Representación Legal del SEGIP-Tarija, asimismo, precautelar que el personal interno conozca y cumpla a cabalidad la normativa que rige la función pública.

**5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

Trabajamos constantemente mediante la inspección y capacitación de personal poniendo énfasis al área de operaciones respecto al cumplimiento normativo, dar respuestas a solicitudes de organismos judiciales y de Ministerio Público, así también dar respuesta a solicitudes particulares que acrediten su derecho de petición y la gestión Jurídica de convenios y acuerdos a gestionarse por Dirección Departamental. El área legal se ve involucrado en todas las relaciones con otras instituciones como el ministerio público de justicia, la policía nacional entre otras.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades que desempeña en su área?**

Las funciones específicas que realizo son:

Patrocinio de causas judiciales y su seguimiento respectivo.

Asesoramiento mediante informes de sugerencia jurídica para aprobación en Dirección Departamental y/o Nacional.

Inspección y capacitación de personal respecto al cumplimiento normativo.

Dar respuesta a solicitudes de organización judiciales de ministerio público.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

El área legal, se lleva de manera correcta y transparente, no hay disfunción en el área en las gestiones que llevo desempeñando el cargo, se observa algunas irregularidades en el cambio de personal y más si no cumple con el perfil necesario, necesita más capacitación y no se cuenta ampliamente con el recurso tiempo, y viendo que es legal, una función sumamente sensible.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

La responsable legal en coordinación estricta con la dirección departamental del Segip y su aprobación, en el área la delegación de funciones y trabajo los realizo yo.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Con personal capacitado, comprometido con la institución y el país que trabaje contra la corrupción y que, de estabilidad a la institución, Segip es una institución que brinda el servicio de identificación por tanto necesita personal capacitado con formación profesional.

**Cargo:** Supervisor de Tecnologías de la Información

**Entrevistado(a)** Emily Eva Zabaleta Ordoñez

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

Es el área de TICs, está estructurada por mi cargo y el cargo de técnico soporte, el nivel al que pertenece el cargo de supervisor es ejecutivo y el técnico al nivel operativo.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

Autoridad superior es el director departamental del Segip Tarija y el cargo de Técnico de soporte el único dependiente del que desempeño, el área TICs es él cuenta con menos personal, solo cuenta con dos funcionarios que cumplen sus funciones en toda la institución departamental.

**3. ¿Cuál son los perfiles, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cuál es el suyo, usted cumple con el mismo?**

El perfil que requiere es a nivel licenciatura en ingeniería de sistemas, se debe tener capacitación en el manejo del sistema de Segip y más de un año de experiencia específica en el área de tecnología.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

Realizar mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de Oficina Central, oficinas desconcentradas N°1 y N°2 y regionales además de monitorear la red de datos y servicio de transmisión de datos.

**5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

En el área se trabaja estando a disposición del personal de la oficina Central y las demás, como también administrar, capacitando constantemente por los cambios tecnológicos de manera responsable, eficiente y eficaz las diferentes tecnologías de la información de los recursos informáticos de la institución, asegurando se correcta aplicación y funcionamiento como herramientas de trabajo integral de apoyo tecnológico a la institución.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Las funciones generales que se realizan son:

Elaborar el cronograma y plan de mantenimiento preventivo y correctivo para brindar el servicio de emisión documental con calidad y calidez.

Recepcionar, instalar, configurar y/o actualizar la información, sistemas y equipamiento enviados y/o solicitada desde la nacional.

Realizar el monitoreo de la red de datos y servicio de transmisión de datos.

Gestionar la compra de accesorios y repuestos de tecnología para actualizar los equipos y sistemas.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

En el área si existe disfunción debido al número reducido de personal del área, y cuando ocurre la ausencia de alguno, es imposible cumplir las funciones del área, el funcionario a cargo se encuentra sobrecargado y no cumple sus funciones en las oficinas regionales y desconcentradas.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

El cargo de supervisor es quien decide lo que se realiza en el área, pero como se trabaja para ayudar a los funcionarios, es conforme a lo que requieran ellos.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Aumentando personal capacitado, para reducir la sobre carga laboral, y tener las funciones bien definidas para estar más capacitados y realizar las funciones de manera más eficiente, además se podría incorporar un funcionario para que este pendiente de las oficinas regionales y desconcentradas.

**Cargo:** Responsable de Operaciones

**Entrevistado(a)** Claudia Lía Alemán

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

Es el área de operaciones, el área con mayor número de funcionarios, se estructura encabezado por el cargo de mi personal responsable de Área, el cargo de encargada de oficina (2) Técnico de operaciones, Auxiliar de operaciones y portero, los cargos mencionados son tanto de la oficina central, desconcentradas y regionales el área de operaciones es el único que tiene funcionarios en todas las oficinas del departamento. También cabe mencionar que el cargo de Técnico de operaciones, son en niveles existe Técnico I, II, III, el técnico I es el más capacitado en funciones específicas, mientras que el técnico I es el que tiene conocimiento básico en cedulación. El nivel que existe en el área es el ejecutivo y operativo.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

El cargo de director departamental es mi autoridad superior, los cargos que dependen del mío son: encargada de oficina, técnico de operaciones, auxiliar de operaciones y porteros.

**3. ¿Cuál son los perfil, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cuál es el suyo, usted cumple con el mismo?**

El perfil que se debe cumplir en el área; en formación profesión licenciatura a nivel profesional en ciencias políticas y jurídica, o informática, los conocimientos en sistemas informativos es necesario debido a que se necesita este campo para brindar el servicio al usuario. En capacitación se obtiene mediante la instrucción, tanto yo como mi personal o el personal del área cumple con el perfil que exige la institución, y es estrictamente controlado, debido a la importancia del área.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

El objetivo del área es el de la institución, el área es el responsable de brindar servicio al usuario por tanto el objetivo del área es: Supervisar, realizar y controlar el cumplimiento de procedimiento operativo y legales comprendiendo el área legal, administrativa operativa, auto escuelas y el desempeño laboral de los funcionarios dependientes, para la emisión, en términos de calidad, eficiencia y eficacia en la emisión de cédulas de identidad y licencias para conducir vehículos terrestres.

**5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

Se presenta diferentes tipos de ambiente; tanto de atención al usuario, y distribuir, controlar que los funcionarios operativos cumplan con el procedimiento y normas relativas a los reglamentos vigentes para la emisión de la cédula de identidad y para la emisión de licencias de conducir vehículo.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

En síntesis, las funciones son:

Supervisar el desempeño laboral de los servidores dependientes.

Supervisar el uso, destino, saldos y conservación del material valorado.

Elaborar informes y reportes a solicitud del Director Departamental y director Nacional.

Emitir las resoluciones administrativas de saneamiento y modificación de datos.

Recabar informes de emisión documental de los operadores.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

Si, existe, aunque se controle y gestione de la mejor manera, hay irregularidades como sobre demanda, el personal del área no abastece en la época alta, sobre carga de funciones, clima laboral tenso, distribución de personal, crea conflictos en funcionarios, falta de cumplimiento de funciones, no existe apoyo de las demás áreas, esas algunas de las más relevantes.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

Yo soy la que toma la decisión en el área, de cómo se va hacer, claro que los técnicos tienen claro de sus funciones, con excepto de los recién incorporados, a estos se realiza una capacitación y deben estar al tanto de sus funciones, debido a la importancia de las mismas, el área trabaja en coordinación con el área legal, dirección y con archivo.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Lo más importante es para el área es tener funcionarios capacitados con el manejo de emisión de cédulas compromete dio y consiente con la responsabilidad que tiene emitir el servicio de identificación.

**Cargo:** Técnico de Planillas y Control de Personal

**Entrevistado(a)** Marcela Heidi Lopez Reyes

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

La unidad de Recursos Humanos forma parte del área de Administración y Finanzas, esta unidad trabaja conjuntamente con el auxiliar administrativo que depende de la responsable de administración y finanzas, pero quien me colabora en todas mis funciones y responsabilidades, mi puesto de trabajo pertenece a lo que es el nivel técnico en la institución.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

El área de administración y finanzas es la autoridad superior a mi unidad de trabajo, cargos bajo mi dependencia no tengo.

**3. ¿Cuál son los perfiles, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cuál es el suyo, usted cumple con el mismo?**

El perfil que se debe cumplir en la unidad de Recursos Humanos; es de formación profesional a nivel licenciatura, y también es importante contar con años de experiencia para poder manejar lo que es la unidad de Recursos Humanos. En capacitación lo que exige la institución son las capacitaciones en atención al cliente, responsabilidad de la Función Pública, Políticas Públicas, ley 1178 e idiomas nativos quechua avanzado y guaraní, la institución realiza otros cursos o seminarios constantemente para la capacitación del personal como ser atención al cliente, trabajo en equipo entre otro, yo cumplo con todos los requisitos que requiere la unidad de Recursos Humanos.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

El objetivo de la unidad es administrar y controlar los recursos humanos de la entidad a nivel departamental y remitir información mensual a la oficina nacional, para la elaboración de planillas de pago de sueldos y refrigerios.

**5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

Se presenta diferentes tipos de ambientes en mi fuente de trabajo ya que frecuentemente tengo relación con los funcionarios de la institución, donde como así hay roses con funcionarios porque no están de acuerdo y muestran su molestia sobre mis funciones que realizo porque para ellos las debería hacer de otra manera, pero también hay compañeros de trabajo que respetan mi trabajo.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Realizo estas funciones:

Revisión, elaboración y remisión mensualmente de la unidad de recursos humanos, las planillas de asistencia.

Revisar y remitir mensualmente la unidad nacional de recursos humanos los formularios de recargos.

Remisión de bajas médicas.

Solicitud y descargos de subsidios.

Control y remisión de vacaciones de los funcionarios.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

Disfunción no puede existir en mi fuente de trabajo ya que mi persona constantemente se está haciendo asesorar con personal de la oficina nacional del Segip para evitar este tipo de situaciones, por ello estoy segura que no existe y constantemente estoy regularizando los documentos para cerciorarme que todo esté en orden sobre todo en las funciones que me colabora el auxiliar administrativo.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

Las funciones de rutina ya sé cómo manejarlas y realizarlas para ello no tengo ningún problema, ya que constantemente las manejo, cuando me asignan nuevas funciones tiendo a hacerme asesorar con personal de la oficina nacional de la institución para poder realizarlas de manera correcta y no tener ningún tipo de problema aquí en la oficina o también recorro a la dirección departamental para que me asesore de cómo debo realizar.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Para poder hacer un mejoramiento en mi unidad y poder ser más eficientes en mi trabajo es que el cargo de auxiliar administrativo quien es que me colabora en mis funciones, se exija un perfil del personal que tenga experiencia en lo que es recursos humanos así para poder dividirnos las funciones y trabajar conjuntamente, y no solo que me colabore a entregar y a regresar documentación.

**Cargo:** Técnico de Activos y Fijos

**Entrevistado(a)** Daniela Torrico Zambrana

**1. ¿Cuál es y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

El área de Activos fijos forma parte del área de Administración y Finanzas, ya que trabajo conjuntamente con la responsable de esa área coordinamos en las funciones que se voy a desarrollar, esta área pertenece a nivel de técnico.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

El área de administración y finanzas es la autoridad superior a mi unidad de trabajo, cargos bajo mi dependencia no tengo.

**3. ¿Cuál son los perfiles, y la capacitación que requiere los cargos de su área y cuál es el suyo, usted cumple con el mismo?**

El perfil que se exige para el área de Activos fijos; es de formación profesional a nivel licenciatura, y también es importante contar con experiencia para poder manejar el área de activos fijos. En capacitación lo que exige la institución son las capacitaciones en atención al cliente, responsabilidad de la Función Pública, Políticas Públicas, ley 1178 e idiomas nativos, que son importantes para poder ocupar esta área, mi persona cumple con todos los requisitos que exige la institución para esta área.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

El objetivo es contar con Activos Fijos verificados e inventariados para asegurar su mantenimiento y conservación bajo el ejercicio de principios, valores y normas.

**5. ¿Cómo describe el contexto en el que trabaja?**

En mi área de trabajo es un ambiente tranquilo ya que solo recibo solicitudes de activos fijos y no tengo mucha relación con los demás funcionarios, el ambiente se me presenta tenso cuando no cuento con un activo solicitado y se requiere con urgencia y tengo que realizar diferentes solicitudes incluso llamadas para poder agilizar la solicitud que se mandó a la oficina nacional.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Realizo estas funciones:

Movimientos de activos fijos a nivel departamental por solicitudes, devoluciones cambios.

Recepciones de activos fijos de la oficina nacional, para las solicitudes realizadas.

Realizar gestiones para los requerimientos de equipos de oficina y muebles.

**7. ¿Cree usted que existe alguna disfunción en las actividades que desempeñan o tiene algún comentario sobre las mismas?**

Disfunción no existe ya que trabajo conjuntamente con la oficina nacional, contantemente estoy en contacto con el personal de la nacional ya que ellos me deben aprobar la decisión que tome, así que no es fácil que se dé una disfunción en mis funciones.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

Como ya lo había mencionado las decisiones el tomo yo pero son aprobadas en la oficina nacional, ya que tengo que trabajar conjuntamente en coordinación con el personal de allá, y también coordino con la responsable de administración y finanzas para ver la mejor decisión que se debe tomar.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Tenemos activos en almacenes, pero sería mejor tener o contar con activos actualizados tecnológicamente para brindar a los funcionarios de la institución, para su mejor rendimiento en sus funciones.

**Cargo:** Auxiliar Administrativo

**Entrevistado(a)** Pavel Mijaíl Delgado

**1. ¿Cuál y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

Al área al que pertenezco, es Administración y finanzas, conformada por una responsable la licenciada Mónica, la unidad de recursos humanos donde se encuentra mi cargo y la unidad de Valores y Rangos donde se administra todo esto de materia de la cédulas, también el área de activos fijos cuanta cada unidad cuenta con dos cargos a aparte de estos se encuentra el chofer del cual su función es transportar a todo el personal del Segip. El nivel va del ejecutivo y operativo ahí se encuentra mi cargo.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

Mi autoridad superior es la responsable de Administración y Finanzas, pero como trabajo en Recursos Humanos ahí se encuentra mi puesto yo trabajo para la autoridad del técnico planillas, lo colaboro en la realización de sus funciones.

**3. ¿Cuál es de perfil, y la capacitación requiere su cargo, usted cumple con el mismo?**

Como mínimo exige en formación profesional exige que es bachiller en humanidades, el cual cumpla, experiencia labor 1 año a nivel general también cumpla el mismo.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

El objetivo como soy auxiliar, es colaborar en lo que requieran los demás cargos superior a mí, como me encuentro en la unidad de recursos la mayoría de mis funciones son colaboración al técnico de planillas.

**5. ¿Cómo define Contexto en el que opera?**

No tengo bien definida mis funciones, por lo que debo cumplir órdenes, no solo del área de Administración también al área de operaciones, por tanto, también tengo conocimientos de otras áreas.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Mis funciones como venía diciendo no las tengo bien definidas, tampoco tengo una responsabilidad completa en la organización ya que sigo la dirección de la técnica de planillas. En recursos tengo funciones que se me asigna, pero en ocasiones requieren de mi apoyo algunas de mis superiores o el área de operaciones no puedo cumplir las funciones que me han sido asignadas.

**7. ¿Cree usted que algunas de las funciones existe alguna disfuncionalidad tiene algún comentario sobre las mismas?**

Si cuando se ocupa un cargo inferior, como saben es la base de la pirámide, y tener varios superiores es sobrecargos ya que el técnico de recursos me asigna funciones. Pero a medida que los vos cumplido, se asignan otras que tengo que salir de la institución por tanto es imposible cumplir con todo lo que se me asigna, y ya es un problema cuando es necesario que mi cargo apoye a al área operaciones, y más a las desconcentradas ya no puedo cumplir con mis funciones principales.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

La mayoría de las actividades los decide la técnica de planillas, ella decide cómo se va realizar y que va hacer mi cargo algunas de mis actividades la responsable de Administración.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento del cargo que desempeña en el Segip?**

Para mi cargo seria excelente la definición de mis funciones, como tener una de lo que debo hacer, aunque para una personalidad se cómodo tener un trabajo que no se ha rutinario y colaborar a todas las áreas, crea conflicto y más con mis superiores, a veces no cumple con funciones que eran mis responsabilidades y eso genera desconfianza con todos mis compañeros de trabajo.

**Cargo:** Auxiliar de archivo

**Entrevistado(a)** Remberto Do Santos

**1. ¿Cuál y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

El área es de archivo está compuesto por la autoridad la técnico y los subordinados los auxiliares, mi cargo es el más bajo de la institución el nivel salarial es el menor en la institución.

**2. ¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

Como cargo superior la Técnico de archivo y no tenido ningún cargo inferior.

**3. ¿Cuál es el perfil, y la capacitación requiere los cargos de su área y cual el suyo, usted cumple con el mismo?**

No exige mucho bachillerato y otros requisitos, yo no los cumpla, pero tengo nombramiento directo de la oficina regional por algunos méritos en otras instituciones del departamento.

**4. ¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

Colaborar en el cumplimiento de los objetivos del área trabajo en ordenes de mis superiores que va controlándome en cada trabajo que realizo con demasiada frecuencia y presión.

**5. ¿Cómo define Contexto en el que opera?**

El puesto de trabajo es tenso, existe mucha presión en las actividades que realizo, no existe trabajo coordinado, cooperación el área de Administración exige documentos el cual se tiene que dejar de cumplir otras funciones para realizar esas es complicado.

**6. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Yo realizo funciones rutinarias, realizo actividades como la ordenación de los documentos, búsquedas de lo que se requiera, y todo lo que me ordene mi superior realizo con su control.

**7. ¿Cree usted que existe disfuncionalidad en su cargo tiene algún comentario sobre las mismas?**

Yo creo que mi trabajo como es de nivel bajo existe un control muy presionado y afecta en mi desenvolvimiento.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

La técnico es la que decide cada paso que debo realizar y es la que controla cada detalle de mis actividades.

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento de su área especialmente del personal?**

Con la definición de funciones correctamente, como también la capacitación en las mismas así se logrará un desempeño bueno del cargo, cuando uno sabe lo que va realizar y está capacitado lo realiza sin ningún inconveniente de manera correcta.

**Cargo:** Chofer

**Entrevistado(a)** Jesús Jhasmani Mamancayo Zamudio

1. **¿Cuál y como está estructurada el área al que pertenece y a qué nivel corresponden los cargos de su área en la institución?**

Al área al que pertenezco, es Administración y finanzas, conformada por una responsable la licenciada Mónica, y ahí está la unidad de Recursos Humanos con quien también constantemente tengo relación para ver sobre mis funciones que realizo.

2. **¿Qué cargo es su autoridad superior y que cargos dependen del suyo?**

Mi autoridad superior es la responsable de Administración y Finanzas, y no tengo cargos bajo mi dependencia.

3. **¿Cuál es de perfil, y la capacitación requiere su cargo, usted cumple con el mismo?**

Como mínimo exige en formación profesional exige que es bachiller y licencia de conducir el cual cumplo, con el requisito, y después capacitaciones como idiomas nativos, ley 1178, ley de relaciones públicas entre otras que se puede realizar cuando la institución nos comunica de que va a realizar con alguna empresa.

4. **¿Cuál es el objetivo del cargo que ocupa?**

Traslado del personal en el vehículo institucional y entrega de documentación a las oficinas desconcentradas y/ o instituciones que se requiera.

5. **¿Cómo define Contexto en el que opera?**

Mis funciones están de acuerdo al requerimiento de traslado del personal y las horas de acuerdo al que necesiten los mismos.

6. **¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades generales que desempeña en su área?**

Mis funciones no las tengo definidas, pero entre las funciones que realizo están:

Entrega diaria de documentación de las oficinas.

Mantener limpio el vehículo de la institución.

Traslado de personal de la institución.

**7. ¿Cree usted que algunas de las funciones existe alguna disfuncionalidad tiene algún comentario sobre las mismas?**

En mi caso si ya que muchas veces tengo que trasladar personal y al mismo tiempo entregar documentación a las oficinas descentralizadas, donde tengo que ver la manera de realizar lo que mi superior me ordeno.

**8. ¿Quién y cómo se decide lo que en su puesto de trabajo se debe hacer?**

Estoy a disposición de los funcionarios así que son ellos quienes deciden lo que debo hacer, en la mayoría de los casos recibo ordenes de la encargada de oficina, de la responsable de administración y finanza, de la técnico de planillas y de dirección departamental son con quienes mayor relación tengo,

**9. ¿Cómo mejoraría el funcionamiento del cargo que desempeña en el Segip?**

Definir mis funciones así para saber que debo realizar y no estar realizando funciones extras o que no me corresponden.

## Anexo N° 6

### Tabulación de la encuesta

| ENCUESTA             | CARGO                    | TL<br>AÑOS | PREGUNTA 1 |      |      |      |      | PREGUNTA 2 |      |     |      |
|----------------------|--------------------------|------------|------------|------|------|------|------|------------|------|-----|------|
|                      |                          |            | DIREC      | ADM  | ARCH | OPER | TICS | LEGAL      | a    | b   | c    |
| 1                    | SECRETARIA               | 4          | 1          |      |      |      |      |            |      |     | 1    |
| 2                    | AUX DE ARCHIVO           | 3          |            |      | 1    |      |      |            |      |     | 1    |
| 3                    | TECNICO DE PLANILLAS     | 9          |            | 1    |      |      |      |            |      |     | 1    |
| 4                    | TECNICO DE ACTIVOS FIJOS | 5          |            | 1    |      |      |      |            |      |     | 1    |
| 5                    | AUXILIAR DE OPERACIONES  | 4          |            |      |      | 1    |      |            | 1    |     |      |
| 6                    | SUPERVISOR JURIDICO      | 5          |            |      |      |      |      | 1          | 1    |     |      |
| 7                    | TECNICO DE SOPORTE       | 2          |            |      |      |      |      | 1          |      |     | 1    |
| 8                    | OFICIAL DE OPERACIÓN     | 8          |            |      |      |      |      | 1          |      |     | 1    |
| 9                    | TECNICO DE VALORES       | 9          |            | 1    |      |      |      |            |      |     | 1    |
| 10                   | TECNICO DE OPERACIONES   | 2          |            |      |      | 1    |      |            | 1    |     |      |
| TOTALES              |                          |            | 1          | 3    | 1    | 2    | 2    | 1          | 3    | 0   | 7    |
| TOTAL EN PORCENTAJES |                          |            | 10.0       | 30.0 | 10.0 | 20.0 | 20.0 | 10.0       | 30.0 | 0.0 | 70.0 |
|                      |                          |            | DIREC      | ADM  | ARCH | OPER | TICS | LEGAL      | SI   | NO  | NUNA |
|                      |                          |            | 10%        | 30%  | 10%  | 20%  | 20%  | 10%        | 30%  | 0%  | 70%  |

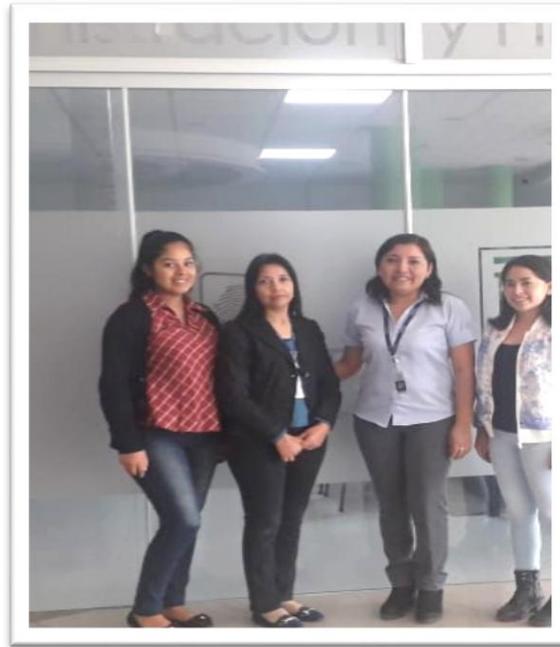
## Anexo N° 7

### Encuesta

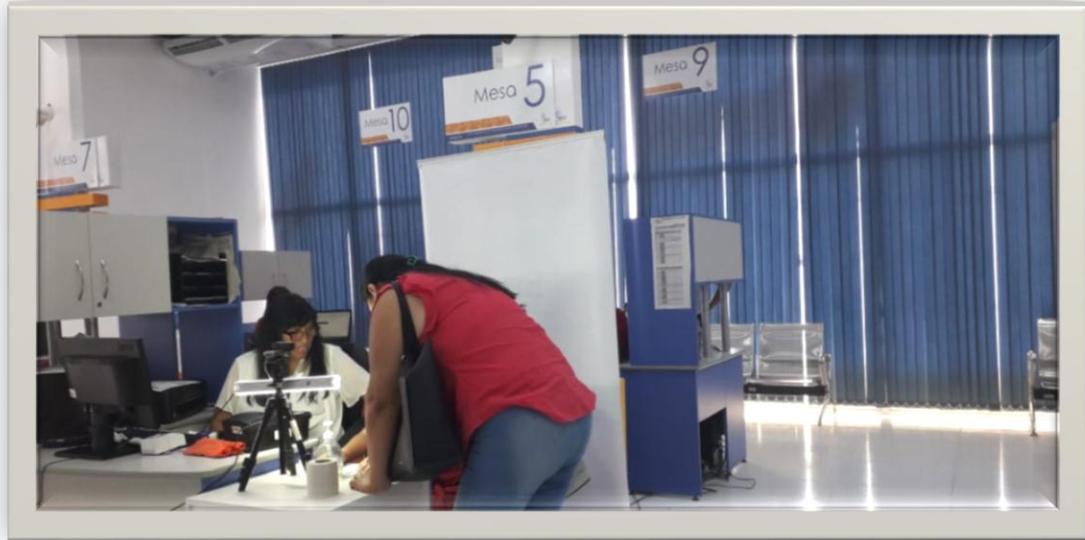
| ENCUESTA             | CARGO                    | TL<br>AÑOS | PREGUNTA 3 |       |       |        |      | PREGUNTA 4 |      |      |      |      |
|----------------------|--------------------------|------------|------------|-------|-------|--------|------|------------|------|------|------|------|
|                      |                          |            | a          | b     | c     | d      | e    | b          | c    | d    | e    | e    |
| 1                    | SECRETARIA               | 4          | 1          |       |       |        |      |            | 1    |      |      |      |
| 2                    | AUX DE ARCHIVO           | 3          |            | 1     | 1     |        |      |            | 1    |      |      |      |
| 3                    | TECNICO DE PLANILLAS     | 9          |            | 1     | 1     | 1      |      |            | 1    | 1    |      |      |
| 4                    | TECNICO DE ACTIVOS FIJOS | 5          | 1          |       |       |        |      |            |      | 1    |      |      |
| 5                    | AUXILIAR DE OPERACIONES  | 4          |            |       |       |        |      |            |      |      |      |      |
| 6                    | SUPERVISOR JURIDICO      | 5          |            |       |       |        |      |            |      |      |      |      |
| 7                    | TECNICO DE SOPORTE       | 2          |            | 1     | 1     |        |      |            |      | 1    | 1    | 1    |
| 8                    | OFICIAL DE OPERACIÓN     | 8          |            |       | 1     |        |      | 1          |      |      |      |      |
| 9                    | TECNICO DE VALORES       | 9          |            |       | 1     |        | 1    |            | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 10                   | TECNICO DE OPERACIONES   | 2          |            | 1     |       |        |      |            | 1    |      |      |      |
| TOTALES              |                          |            | 2          | 4     | 5     | 1      | 1    | 1          | 5    | 4    | 2    | 2    |
| TOTAL EN PORCENTAJES |                          |            | 15.4       | 30.8  | 38.5  | 7.7    | 7.7  | 7.1        | 35.7 | 28.6 | 14.3 | 14.3 |
|                      |                          |            | APOY       | E FUN | USENO | DUCCIO | OTRO | INGUN      | PLIM | RECA | SPON | OTRO |
|                      |                          |            | 15%        | 31%   | 38%   | 8%     | 8%   | 7%         | 36%  | 27%  | 15%  | 15%  |

## Anexo N° 8

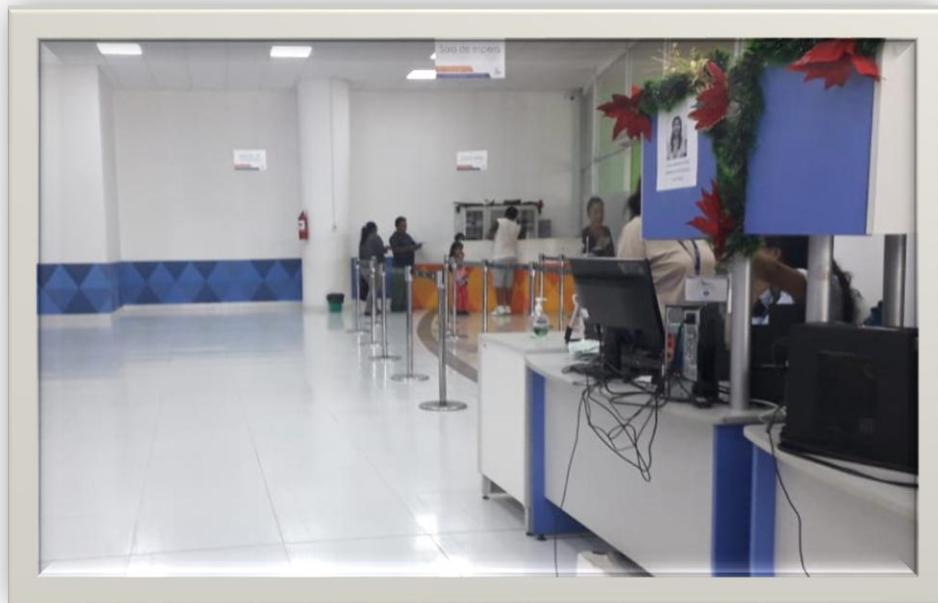
En la institución SEGIP Tarija - Área de Administración y Finanzas



## Áreas de la Institución SEGIP



**ÁREA DE OPERACIONES**



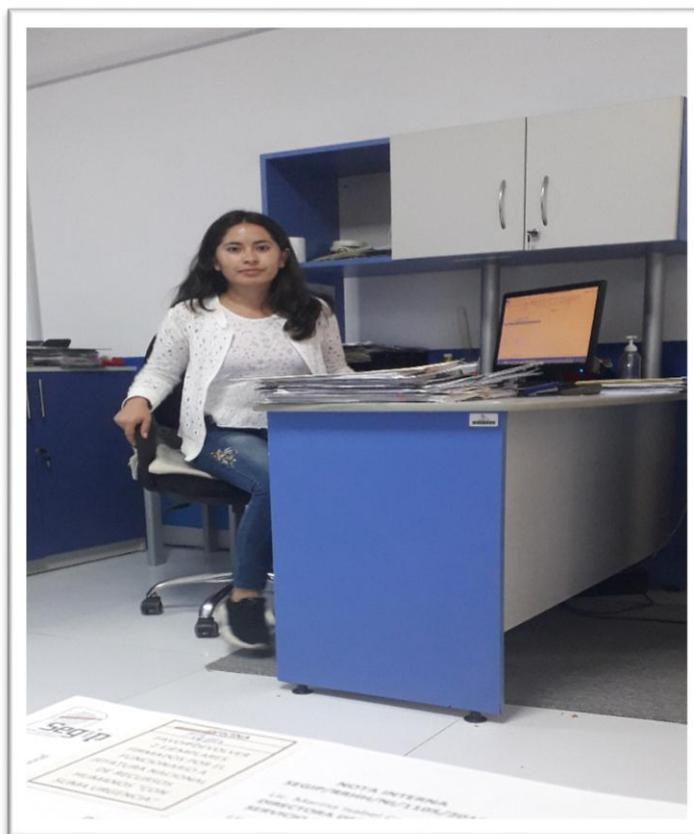
**ÁREA DE OPERACIONES**



## ÁREA DE ARCHIVO



## UNIDAD DE VALORES



**UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**



**DIRRECIÓN Y ÁREA LEGAL**

# INFORMES

**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**SEGIP//INF/001/2019**

A: Lic. Pilar Roxana Baldviezo Mogro  
**DOCENTE GUÍA DE TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



VIA: Lic. Dorotea Sánchez Castillo  
**OFICIAL VALORES Y RANGOS  
SEGIP-TARIJA**  
Lic. Marcela Heidi López Reyes  
**TECNICO DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP-TARIJA**  
Ing. Daniela Torrico Zambrana  
**TECNICO DE ACTIVOS FIJOS  
SEGIP-TARIJA**  
Remberto Do Santos Wunder  
**AUXILIAR DE ARCHIVO  
SEGIP-TARIJA**

DE: Lic. Mónica Valeria Castro Castillo  
**REPOSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP-TARIJA**

FECHA: Tarija, 10 de octubre de 2019

REF. **INFORME DE ACTIVIDADES DEL MES DE SEPTIEMBRE 2019.**

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente hago llegar a usted el informe de actividades de las pasantes; Begoña Mabel Aramayo Paredes con C.I. 7508668 Ch. y Yesica Noemi Valencia Vilca con C.I. 10678229 Tja. respecto a lo trabajado el mes de septiembre de 2019. Durante el mes trabajaron en el área de administración y finanzas de Segip-Tarija, en las unidades de: Valores y rangos, Recursos Humanos, Activos Fijos y colaboraron en el área de Archivo.

A continuación detallo las actividades que efectuaron en las diferentes unidades durante el mes:

#### Administración y Finanzas

- ❖ Colaboración a la Responsable de Administración y Finanzas en la revisión de información de caja chica, ejecución del presupuesto de los funcionarios de la institución.
- ❖ Revisión de ejecución de gastos del Programa Operativo Anual.
- ❖ Exploración y lectura de informe de POA, contrataciones, y seguimiento mensual del POA.
- ❖ Colaboración a la Oficial de Valores y Rangos en la Foliación de documentación de Valores de gestiones pasadas.

#### Unidad Recursos Humanos

- ❖ Colaboración a la Técnico de Planillas y Control de Personal en:
  - Ordenamiento de documentos de files personales de los funcionarios de las oficinas provinciales del Segip Tarija: bermejo, Yacuiba, Villa Montes y Entre Ríos, con el orden de:

La información del funcionario: documentos personales, documentos del cargo del funcionario, certificados del CAS, y documentos legales.

Registro de personal: seguro social y licencias y/o permisos.

Historial del funcionario: historial de rendimiento y otros documentos.

Curriculum vitae

- Revisión de POAIs de la gestión 2018 de los funcionarios, en las firmas del inmediato superior, y ocupante del cargo y en datos del mismo.
- Clasificación de documentos de hojas de rutas e informes de; refrigerios, subsidios, altas y bajas médicas, planillas de asistencias de pago de sueldos,

revisión de informes mensuales de consultores, declaraciones juradas y sacado de fotocopias.

- Revisión de formularios 110 de los funcionarios RC-IVA, en los siguientes datos de la factura: fecha, número de la factura, número de autorización, NIT, cantidad, código de control y datos del funcionario.
- Ingreso de las boletas de salida y vacaciones de los funcionarios, al sistema del Segip.

#### Activos Fijos

- ❖ Revisión de los códigos SG de los activos fijos de la oficina central, de operaciones, TICs, Archivo, y Extranjería, con la supervisión de la Técnico de Activos Fijos.
- ❖ Revisión de Activos Fijos, en almacén de Segip con la Técnico de Activos Fijos.

#### Área de Archivo

- ❖ Colaboración en el área de Archivo con la verificación de certificados de nacimiento. Con más de 6000 certificados verificados para dar cumplimiento con la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N°485/2018 y Directiva 008/2019

Sin otro particular, me despido con las consideraciones más distinguidas saludo a usted.

Atentamente.



Mónica Valeria Castro Castillo  
RESPONSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP - TARIJA



Remberto De Santos Wisman  
AUXILIAR DE ARCHIVO  
SEGIP - TARIJA



Dorotea Sanchez Castillo  
OFICIAL VALORES Y RANGOS  
SEGIP - TARIJA



Cont. Gral. Marcela Heidi López Reyes  
TÉC. DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP - TARIJA



Ing. Daniela Torrico Zambrana  
TÉCNICO ACTIVOS FIJOS  
SEGIP - TARIJA

**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**SEGIP//INF/002/2019**

A: Lic. Pilar Roxana Baldviczo Mogro  
**DOCENTE GUÍA DE TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

VIA: Lic. Marcela Heidi López Reyes  
**TECNICO DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP-TARIJA**

DE: Lic. Mónica Valeria Castro Castillo  
**REPONSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP-TARIJA**

FECHA: Tarija, 10 de noviembre de 2019

REF. **INFORME DE ACTIVIDADES DEL MES DE OCTUBRE 2019.**

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente hago llegar a usted el informe de actividades de las pasantes; Begoña Mabel Aramayo Paredes con C.I. 7508668 Ch, y Yesica Noemi Valencia Vilca con C.I. 10678229 Tja. Respecto a lo trabajado el mes de Octubre de 2019. Durante el mes trabajaron en el área de administración y finanzas de Segip-Tarija, en la unidad de Recursos Humanos.

A continuación detallo las actividades que efectuaron en la unidad de Recursos Humanos durante el mes:

**Unidad Recursos Humanos**

- ❖ Colaboración a la Técnico de Planillas y Control de Personal en:
  - Cargado al sistema de salidas de los funcionarios; boletas particulares, comisión y bajas médicas.

- Llenado al sistema las vacaciones efectuadas en la presente gestión de los funcionarios del Segip.
- Ordenación de los files de los funcionarios de la oficina central del Segip Tarija.
- Informe de devolución de memorándums de asignación de funciones, designación, llamadas de atención, resolución administrativa y notas internas de los funcionarios de la institución.
- Elaboración de memorándums de devolución para la oficina nacional de los certificados de trabajo, transferencias, reasignación de ítem e información de comisión oficial.
- Entrega de boletas de pago del mes de septiembre a los funcionarios de la oficina central, de la planilla 230 fuente 20 de Segip Tarija.
- Devolución de memorándums de asignación de funciones de la fecha 30 de septiembre al 19 de octubre de la presente gestión a los funcionarios.
- Revisión de los formularios 110 RC-IVA del mes de septiembre de los funcionarios Segip Tarija.
- Revisión de boletas del mes de noviembre de 2018 de la fuente 20 de la planilla 341.
- Ordenación de nota interna de boletas de las gestiones 2018-2019, de planillas por mes para archivo del Segip Tarija y emisión a la oficina nacional del Segip.
- Devoluciones de memorándums de reasignación de ítem de los funcionarios de conformidad a la resolución Biministerial N° 33 de fecha 26 de septiembre de 2019.
- Revisión de documentación de actas de entrega de boletas, planillas 212 de la fuente 20 y fuente 41

Servicio General de  
Identificación Personal  
TARIJA



Servicio General de Identificación Personal

- Ordenación de documentación para archivar y enviar a la oficina nacional del Segip; la notas internas de boletas de pago, retroactivo y aguinaldo 2018 y el segundo aguinaldo de 2018.
- Revisión de reporte nacional de la caja de salud y caminos de comprobante de gastos por categoría programática y revisión de exámenes pre ocupacional realizado en la región de Tarija de los periodos 2017,2018 y 2019.

  
Lic. Mónica Valeria Castro Castillo  
RESPONSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP - TARIJA



Servicio General de Identificación Personal

**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**SEGIP//INF/003/2019**

A: Lic. Pilar Roxana Baldiviezo Mogro  
**DOCENTE GUÍA DE TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

VIA: Lic. Marcela Heidy López Reyes  
**TECNICO DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP-TARIJA**

DE: Lic. Mónica Valeria Castro Castillo  
**REPONSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP-TARIJA**

FECHA: Tarija, 01 de Diciembre de 2019

REF. **INFORME DE ACTIVIDADES DEL MES DE NOVIEMBRE 2019.**

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente hago llegar a usted el informe de actividades de las pasantes; Begoña Mabel Aramayo Paredes con C.I. 7508668 Ch. y Yesica Noemi Valencia Vilca con C.I. 10678229 Tja. Respecto a lo trabajado el mes de Noviembre del 2019. Durante el mes trabajaron en el área de administración y finanzas de Segip-Tarija, en la unidad de Recursos Humanos.

A continuación detallo cronológicamente las actividades que efectuaron en la unidad de Recursos Humanos durante el mes:

**Unidad Recursos Humanos**

❖ Colaboración a la Técnico de Planillas y Control de Personal en:

- Revisión de formularios 110 RC-IVA de los funcionarios.

- Revisión de los Programa Operativo Anual Individual de la gestión 2019, 2018 y 2017 en los files de los funcionarios.
- Realización de Informe de devolución de comunicados de evaluación de desempeño de los funcionarios de la Dirección Departamental del Segip Tarija.
- Realización de Informe para la emisión de memorándums de reasignación de Ítem a la oficina nacional, de los funcionarios de la dirección Departamental del Segip Tarija.
- Realización de informe de notas de Agradecimiento y memorándums de designación de los funcionarios.
- Cargado de las calificaciones de años de servicio al sistema, para la programación de las vacaciones de los funcionarios.
- Llenado de planillas de las fechas de ingreso al Segip de los funcionarios.
- Colocado de memorándums de comunicación de evaluación de desempeño a los files personales de los funcionarios del Segip.
- Colocado de fotocopias de memorándums de: asignación de funciones, designación, Reasignación de Ítem, rotación y llamada de atención en los files personales de los funcionarios.
- Revisión de informe de memorándums de asignación de funciones, certificados de trabajo, y memorándums de transferencia de los funcionarios.
- Ordenación de documentos y colocado de memorándums a los files Personales de los funcionarios del Segip.
- Entrega de memorándums de comunicados de designación de funciones a los funcionarios.

- Revisión de planillas de sueldos y salarios del personal. Realizando el control de los datos de los funcionarios; del CI, fecha de nacimiento, fecha de ingreso y sueldo.
- Revisión de formularios RC-IVA 110 de los funcionarios de mes de octubre y noviembre.
- Revisión y ordenamiento de las boletas de salida de los funcionarios de la oficina central de Tarija.
- Realización de informes de emisión de memorándums de reasignación de ítems.
- Realización de informe de devolución de memorándums de Reasignación de ítem, de los funcionarios y sacado de copias y colocado a sus files de los funcionarios.
- Cargado al sistema de boletas de salida de comisión de la oficina regional de Entre Ríos.
- Cargado al sistema de boletas de salida particulares de la oficina regional de Entre Ríos.
- Cargado al sistema de boletas de salida de comisión de la oficina regional de Yacuiba.
- Cargado al sistema de boletas de salida particulares de la oficina regional de Yacuiba.



Cont. Gral. Marcela Heidy López Reyes  
TÉC. DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP - TARIJA



Mónica Valeria Castro Castillo  
RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
SEGIP - TARIJA

INFORME FINAL  
SEGIP//INF/004/2019

A: Lic. Pilar Roxana Baldiviezo Mogro  
**DOCENTE GUÍA DE TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

VIA: Lic. Marcela Heidi López Reyes  
**TECNICO DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP-TARIJA**

DE: Lic. Mónica Valeria Castro Castillo  
**REPOSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP-TARIJA**

FECHA: Tarija, 9 de Diciembre de 2019

REF. INFORME DE PASANTES DEL ÁREA DE ADMNISTRACIÓN Y  
FINANZAS

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente hago llegar el informe a su persona para comunicar nuestra conformidad concerniente al trabajo de la pasantía realizadas por las estudiantes: Begoña Mabel Aramayo Paredes con C.I. 7508668 Ch. y Yesica Noemi Valencia Vilca con C.I. 10678229 Tja.

Podemos constatar que los estudiantes citadas anteriormente, cooperación en el trabajo en favor de la institución Segip Tarija, desde el 2 de septiembre al 6 de diciembre de la presente gestión, demostrando además buena predisposición al realizar las diferentes labores, así mismo la institución colaboró facilitando la información para su proyecto de grado Diseño de un Manual de Funciones para el Segip-Tarija.

De esa manera comunicamos nuestra conformidad por el trabajo realizado.

Sin otro particular nos despedimos.



ic. Mónica Valeria Castro Castillo  
RESPONSABLE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
SEGIP - TARIJA



Lic. Marcela Heidi López Reyes  
TEC. DE PLANILLAS Y CONTROL DE PERSONAL  
SEGIP - TARIJA