

MANUAL DE PUESTOS

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ABRIL 2025

[Handwritten signature]

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FICHA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

UNIDAD ORGANIZACIONAL: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – DCF

PUESTOS:

N°	ITEM	CARGO	PUESTO	FREC. PUESTO
1	59	DIRECTOR	DIRECTOR(A) DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	1
2	60	JEFE DE DIVISIÓN	JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA	1
3	61	JEFE DE DIVISIÓN	JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA	1
4	62	ENCARGADO / SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO I	1
5	63	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA LEGAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II	1
6	64	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II	1
7	31	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA LEGAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III	1
8	67	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA LEGAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	1
9	66	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	1
10	395	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA IV	1
11	68	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA LEGAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO V	1
12	70	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA VI	1
13	71	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA LEGAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI	1
14	72	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI	1
15	75	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X	1

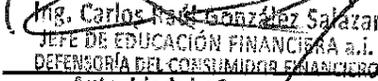
INSTANCIA DE ELABORACION Y/O MODIFICACION:


Ing. Norah Poma Laura
ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a.i.
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

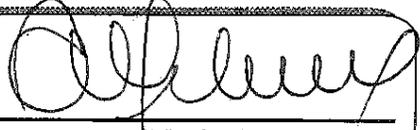

Lidia Marina Sanchez Quezada
ANALISTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS a.i.
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Andrei Gimenez Altamirano Revollo
JEFE DE RECURSOS HUMANOS a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Jorge Alejandro Lopez Valverde
JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA a.i.
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Ing. Carlos Raff Gonzalez Salazar
JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA a.i.
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

INSTANCIA DE APROBACION:


Sello y firma)

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

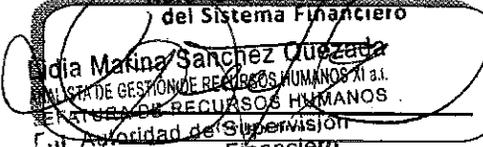
FICHA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	ITEM	CARGO	PUESTO	FREC. PUESTO
16	74	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X	1
18	266	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA X	1
19	431	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO XI	1
20	399	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO II	1
21	86	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	AUXILIAR DE EDUCACIÓN FINANCIERA IV	1
22	79	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI – CENTRO DEFENSORIAL ORURO	1
23	78	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI – CENTRO DEFENSORIAL TARIJA	1
24	80	TÉCNICO	TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO I – CENTRO DEFENSORIAL POTOSÍ	1
25	83	TÉCNICO	TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III – CENTRO DEFENSORIAL TRINIDAD	1
26	85	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	AUXILIAR DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II – CENTRO DEFENSORIAL COBIJA	1
27	389	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	AUXILIAR DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II – CENTRO DEFENSORIAL EL ALTO	1
28	81	ASISTENTE GERENCIAL	ASISTENTE GERENCIAL III	1
29	84	ASISTENTE GERENCIAL	ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	1
SUBTOTAL DE ÍTEMS APROBADOS				27

INSTANCIA DE ELABORACION Y/O MODIFICACION:


Ing. Norah Poma Laura
ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO J.J. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

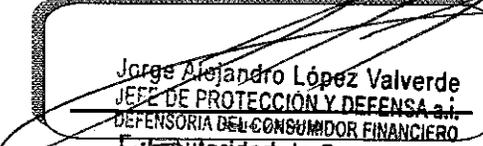

Lidia Marina Sanchez Quezada
ANALISTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS a.i. J.J. DEFENSORIA DE RECURSOS HUMANOS

Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

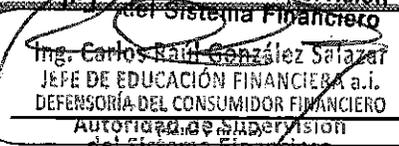
INSTANCIA DE REVISIÓN:


Andrei Guimer Altamirano Revollo
JEFE DE RECURSOS HUMANOS a.i.

Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero


Jorge Alejandro López Valverde
JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA a.i. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero


Ing. Carlos Raúl González Salazar
JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA a.i. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

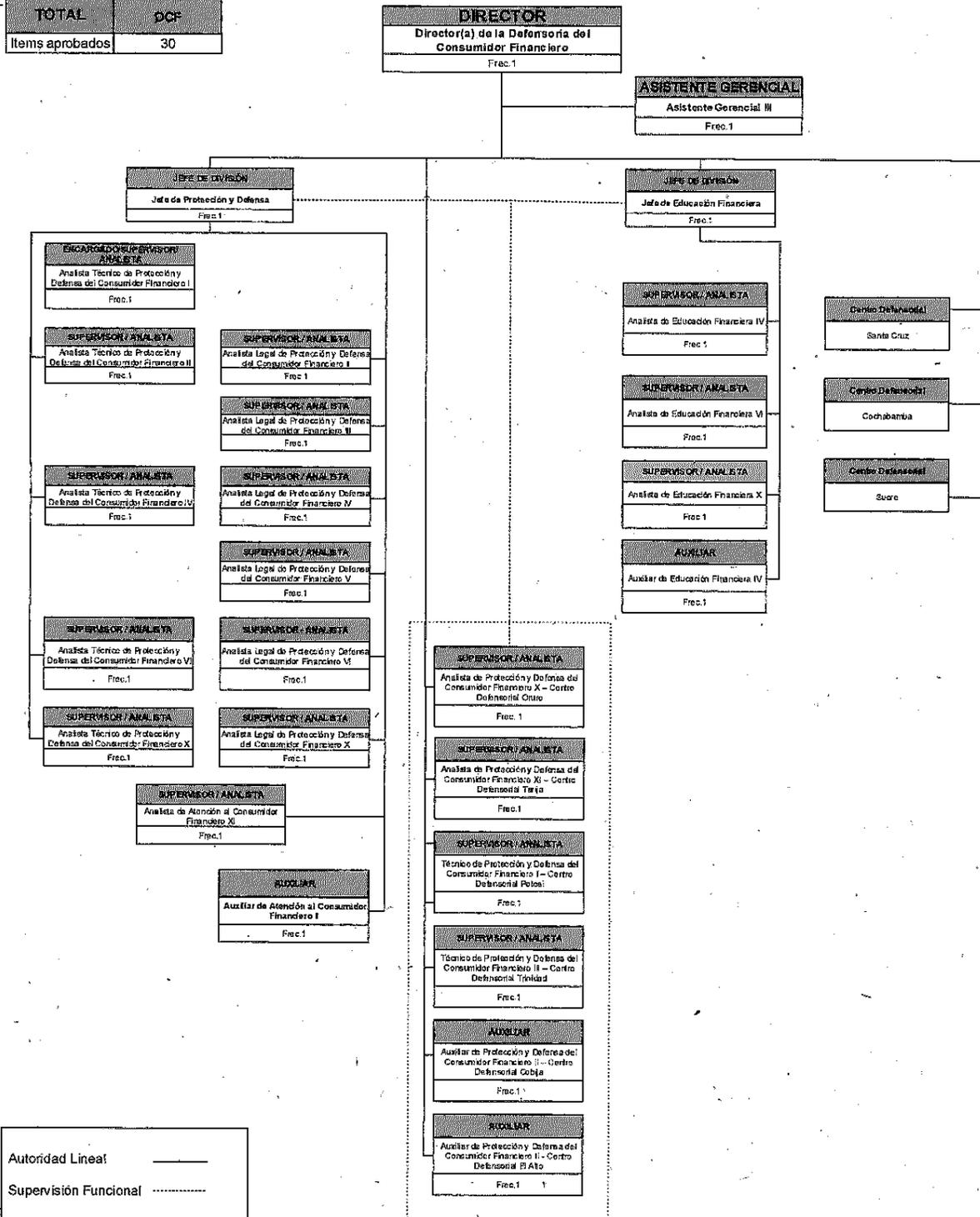
INSTANCIA DE APROBACION:



(Solo y firma)

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

TOTAL	DCF
Items aprobados	30



Autoridad Lineal: _____
 Supervisión Funcional:

 ASFI <small>02626 3226</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	DIRECTOR	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	ITEM: 59
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: EJECUTIVO	NIVEL: DIRECTOR DE AREA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Planificar, desarrollar, dirigir, coordinar y/o controlar la gestión de atención de reclamos orientados a la protección y defensa de los Derechos del Consumidor Financiero y la ejecución de programas de Educación Financiera que permita promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR(A) GENERAL EJECUTIVO(A)
	2.2 Puestos Dependientes Directos Jefe de Protección y Defensa, Jefe de Educación Financiera, Analistas, Técnicos, Auxiliares (Centros Defensoriales tipos A y B) y Asistente Gerencial.
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Desarrollar e implementar acciones orientadas a la protección y defensa de los intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Supervisar el procesamiento de reclamos en segunda instancia de los consumidores financieros, aprobando informes, suscribiendo dictámenes, notas de respuesta y otros documentos emergentes.

Supervisar el reenvío de los reclamos en primera instancia presentados a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por los consumidores financieros.

Supervisar la emisión de Resoluciones Administrativas y los procesos sancionatorios emergentes de la gestión de reclamos de segunda instancia.

Proponer a la Dirección General Ejecutiva, la emisión y/o modificación de la normativa que permita fortalecer la atención de reclamos

Coordinar operativamente, la atención de consultas y reclamos de los consumidores financieros con otras defensorías nacionales y/o el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, según corresponda.

Coordinar con las unidades organizacionales respectivas el desarrollo de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, a fin de evaluar las necesidades de los consumidores financieros en materia financiera, el nivel de atención de los mismos y las percepciones del grado de cumplimiento de la función social de las entidades financieras, en el marco de la normativa vigente.

Emitir cartas de no objeción que respaldan la aprobación de los Programas de Educación Financiera de las entidades financieras así como su evaluación.

Establecer lineamientos para el diseño y ejecución de los Programas de Educación Financiera a ser presentados por las entidades financieras

Evaluar los programas de Educación Financiera ejecutados por las entidades financieras y presentar a la Máxima Autoridad Ejecutiva de ASFI los resultados de la misma.

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	DIRECTOR		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	ITEM: 59	
<p>Coordinar con la Jefatura de Comunicación Institucional, la elaboración y/o difusión de los contenidos, material informativo y/o educativo relativos a educación financiera</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>			
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ingeniería de Sistemas o Informática</p> <p>Post Grado en Maestrías, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>5 (cinco) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>No Requiere</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>		
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>		
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>		

 ASFI <small>desde 1929</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	JEFE DE DIVISIÓN	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA	ITEM: 60
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: EJECUTIVO	NIVEL: JEFE	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general a través de la gestión de programas de formación e información relativos a educación financiera.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
	2.2 Puestos Dependientes Directos Analistas y auxiliares de la Jefatura de Educación Financiera (Dependencia lineal)
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la Inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

- Programar actividades de educación financiera para promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general.
- Supervisar la realización del análisis y la ejecución de estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros, identificando los programas y estrategias para su cobertura a través de entidades financieras e informar los resultados.
- Realizar acciones conducentes a la implementación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera.
- Analizar y evaluar los Programas de Educación Financiera, ejecutados y proyectados por las entidades financieras
- Atender requerimientos de capacitación, reuniones y/u otras actividades relativas a Educación Financiera.
- Proyectar la emisión de instructivos a las entidades financieras relacionadas a Educación Financiera.
- Mantener actualizados los aplicativos de difusión de información, como el portal de educación financiera de la página web de ASFI, redes sociales y otros, en coordinación con las Direcciones y/o Jefaturas correspondientes.
- Proporcionar información estadística sobre actividades en educación financiera
- Planificar, programar y supervisar la ejecución de actividades de Educación Financiera y proponer la elaboración y/o proponer la elaboración de material educativo.
- Elaborar informes sobre el impacto logrado a la conclusión de cada programa de educación financiera para ser presentados a la Dirección General Ejecutiva.
- Planificar, coordinar y ejecutar la Encuesta Nacional de Servicios Financieros anual con las diferentes unidades organizacionales.
- Presentar informes acerca de los avances y resultados alcanzados en la Jefatura de Educación Financiera, de acuerdo al requerimiento del Director (a) de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Proponer la implementación de acciones en función de los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.
- Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

Handwritten signature or initials

CARGO	JEFE DE DIVISIÓN	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA	ITEM: 60
<p>4. PERFIL DEL PUESTO</p>	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ciencias de la Educación Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras. Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines. Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Comunicación Social Maestría, Post Grado y/o Diplomado en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General 5 (cinco) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título en Provisión Nacional o Título Profesional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 3 (tres) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
<p>5. OTROS REQUISITOS</p>	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
<p>6. CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

1 2
 P

 ASFI <small>1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	JEFE DE DIVISIÓN	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	JEFE DE PROTECCION Y DEFENSA	ITEM: 61
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: EJECUTIVO	NIVEL: JEFE	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Gestionar e implementar las acciones necesarias orientadas a la protección y defensa de los derechos de los consumidores financieros y supervisar la atención de reclamos.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
	2.2 Puestos Dependientes Directos Analistas y Asistente de Atención de la Jefatura de Protección y Defensa (Dependencia lineal). Analistas, Técnicos, Auxiliares de los Centros Defensoriales (Dependencia funcional).
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Coordinar con el(la) Director(a) de la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) los lineamientos para la atención de reclamos de primera o segunda instancia de los consumidores financieros.

Supervisar el seguimiento de los trámites emergentes de la atención de reclamos de los consumidores financieros.

Coordinar el redireccionamiento a las Entidades Financieras de los reclamos de primera instancia presentados por los consumidores financieros en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Revisar los informes, dictámenes, notas de respuesta y otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos

Supervisar que los reclamos presentados por los consumidores financieros, sean atendidos de manera expresa, oportuna, íntegra y comprensible.

Elaborar y presentar informes al(a) Director(a) de la DCF, sobre el estado de los reclamos presentados por los consumidores financieros.

Supervisar la orientación técnica y jurídica proporcionada a los consumidores financieros en la oficina central y centros defensoriales de ASFI a nivel nacional.

Autorizar y participar de las audiencias de conciliación de reclamos, según corresponda

Revisar informes producto de las inspecciones in situ a objeto de evidenciar la verdad material de los hechos que provocaron el reclamo presentado, cuando corresponda.

Efectuar el control de plazos de la atención de reclamos e informar al Director(a) de la DCF periódicamente o a requerimiento, con el fin de tomar acciones correspondientes.

Supervisar el registro y actualización de la base de datos de los reclamos y consultas presentados en ASFI, generando información estadística de reclamos y consultas atendidos.

Proponer modificaciones a la normativa orientada a la protección y defensa de los derechos de los consumidores financieros.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

J
P

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	JEFE DE DIVISIÓN		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	JEFE DE PROTECCION Y DEFENSA	ITEM: 61	
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Post Grado en Maestrías, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>5 (cinco) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título en Provisión Nacional o Título Profesional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>		
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>		
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>		

2
✓
p

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	ENCARGADO / SUPERVISOR I / ANALISTA I	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO I	ITEM: 62
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: ENCARGADO / SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO	
<p>Procesar reclamos en segunda instancia de alta complejidad, atender consultas y requerimientos y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>	
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCION Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>

3. FUNCIONES DEL PUESTO
<p>Revisar la consistencia técnica de los documentos elaborados por los analistas de la Defensoría del Consumidor Financiero, emergentes de la gestión de atención de reclamos en coordinación con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Proponer la elaboración y/o actualización de procedimientos, instructivos y guías para la atención de reclamos de los consumidores financieros.</p> <p>Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.</p> <p>Realizar el seguimiento de las tareas y plazos definidos en la atención de reclamos en segunda instancia de forma periódica, debiendo reportar al Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Controlar el adecuado registro de acciones del procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia en la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).</p>

[Handwritten signature]

CARGO	ENCARGADO / SUPERVISOR I / ANALISTA I	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO I	ITEM: 62
<p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Post Grado en Maestrías, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>3 (tres) años y 6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>2 (dos) años y 9 (nueve) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

1
20

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II	ITEM: 63
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1
<p>1. OBJETIVO DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia de alta complejidad, atender consultas y requerimientos y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
<p>2. RELACIONES DE DEPENDENCIA</p>	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
<p>3. FUNCIONES DEL PUESTO</p> <p>Revisar la consistencia legal de los documentos elaborados por los analistas de la Defensoría del Consumidor Financiero, emergentes de la gestión de atención de reclamos y procesos sancionatorios en coordinación con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Realizar el seguimiento de Notas de Cargo y procesos sancionatorios emitidos por los analistas de la Defensoría del Consumidor Financiero.</p> <p>Proponer la elaboración y/o actualización de procedimientos, instructivos y guías para la atención de reclamos de los consumidores financieros.</p> <p>Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p>		

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II	ITEM: 63
<p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines. Post Grado en Maestrías, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General 3 (tres) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 2 (dos) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

 ASFI <small>Decree 1926</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II	ITEM: 64
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Procesar reclamos en segunda instancia de alta complejidad, atender consultas y requerimientos y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
	2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Revisar la consistencia técnica de los documentos elaborados por los analistas de la Defensoría del Consumidor Financiero, emergentes de la gestión de atención de reclamos en coordinación con el Jefe de Protección y Defensa.

Proponer la elaboración y/o actualización de procedimientos, instructivos y guías para la atención de reclamos de los consumidores financieros.

Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.

Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.

Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.

Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.

Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.

Controlar el adecuado registro de acciones del procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia en la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II	ITEM: 64
<p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Post Grado en Maestrias, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>3 (tres) años de experiencia profesional general desde la obtención del Titulo Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>2 (dos) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III	ITEM: 31
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia de alta complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Revisar la consistencia legal de los documentos elaborados por los analistas de la Defensoría del Consumidor Financiero, emergentes de la gestión de atención de reclamos en coordinación con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Proponer la elaboración y/o actualización de procedimientos, instructivos y guías para la atención de reclamos de los consumidores financieros.</p> <p>Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p>		

18

 ASFI <small>01951 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III	ITEM: 31

Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.

Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.

Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Derecho con Registro profesional</p> <p>4.2 Experiencia General 2 (dos) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 9 (nueve) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>
-----------------------------	---

5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>
----------------------------	---

6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>
----------------------------------	---

C
1 J

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE EDUCACION FINANCIERA IV	ITEM: 395
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Realizar las acciones necesarias para promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general a través de la planificación e implementación de programas de formación e información relativos a Educación Financiera.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Participar en actividades y/o eventos de educación financiera masivos como ferias, talleres, seminarios y/u otros en diferentes localidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Participar en actividades de Defensoria Móvil en diferentes localidades del territorio boliviano. Atender las consultas de los consumidores financieros en plataformas de atención, sitio web de ASFI, línea gratuita y/o en actividades de educación financiera. Revisar las solicitudes de No Objeción de los Programas de Educación Financiera presentados por las Entidades Financieras. Revisar los reportes de ejecución de los Programas de Educación Financiera correspondientes a la gestión anterior. Coordinar y/o participar en las reuniones de la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros. Coordinar y participar en la implementación de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros. Proponer el cuestionario sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros para su implementación, elaborado y coordinado con la Dirección de Estudios y Publicaciones. Análizar los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros sobre las necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros, coordinado con la Dirección de Estudios y Publicaciones. Proponer acciones sobre la implementación de recomendaciones de los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros. Elaborar la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera en base al análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de los Servicios Financieros, los reclamos recurrentes, las características de las Entidades financieras y los resultados netos acumulados.		

pa

 ASFI <small>desde 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE EDUCACION FINANCIERA IV	ITEM: 395

Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero e inclusión financiera

Proponer y desarrollar contenidos de educación financiera para publicaciones, redes sociales y/u otros.

Proponer programas de educación financiera para sectores específicos de la población, con el objeto de superar las brechas que se identifiquen en los análisis de comportamientos, habilidades y aptitudes de los consumidores financieros.

Otras tareas asignadas por el inmediato superior.

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ciencias de la Educación</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ciencias Económico Financieras o Ramas de Ingeniería</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Comunicación Social</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>2 (dos) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>1 (un) año y 8 (ocho) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>
-----------------------------	--

5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>
----------------------------	---

6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>
----------------------------------	--

E 2

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	ITEM: 67
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia de alta complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCION Y DEFENSA 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa. Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa. A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.		

 ASFI <small>desde 1926</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	ITEM: 67

Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.

Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 2 (dos) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 8 (ocho) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>
-----------------------------	---

5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso Sólidos valores éticos y morales Trabajo en equipo</p>
----------------------------	--

6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>
----------------------------------	---

J
P

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	ITEM: 66
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia de alta y mediana complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA. 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.		

20

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	ITEM: 66
<p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras. Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 2 (dos) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 8 (ocho) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

2
1
P

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO V	ITEM: 68
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
Procesar reclamos en segunda instancia de alta y mediana complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivó Central para su custodia final.</p>		

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO V	ITEM: 68

Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.

Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año y 9 (nueve) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Especifica 1 (un) año y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>

[Handwritten signature]

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE EDUCACION FINANCIERA VI	ITEM: 70
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Realizar las acciones necesarias para promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general a través de la planificación e implementación de programas de formación e información relativos a Educación Financiera.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>
-------------------------------------	--

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Participar en actividades y/o eventos de educación financiera masivos como ferias, talleres, seminarios y/u otros en diferentes localidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Participar en actividades de Defensoria Móvil en diferentes localidades del territorio boliviano.

Atender las consultas de los consumidores financieros en plataformas de atención, sitio web de ASFI, línea gratuita y/o en actividades de educación financiera.

Revisar las solicitudes de No Objeción de los Programas de Educación Financiera presentados por las Entidades Financieras.

Revisar los reportes de ejecución de los Programas de Educación Financiera correspondientes a la gestión anterior.

Coadyuvar en las reuniones de la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros.

Coordinar y participar en la implementación de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Apoyar en la elaboración del cuestionario sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros para su implementación, elaborado y coordinado con la Dirección de Estudios y Publicaciones.

Apoyar en los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros sobre las necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros, coordinado con la Dirección de Estudios y Publicaciones.

Proponer acciones sobre la implementación de recomendaciones de los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Coadyuvar en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera en base al análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de los Servicios Financieros, los reclamos recurrentes, las características de las Entidades financieras y los resultados netos acumulados.

Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero e inclusión financiera



CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE EDUCACION FINANCIERA VI	ITEM: 70
<p>Proponer y desarrollar contenidos de educación financiera para publicaciones, redes sociales y/u otros.</p> <p>Proponer programas de educación financiera para sectores específicos de la población, con el objeto de superar las brechas que se identifiquen en los análisis de comportamientos, habilidades y aptitudes de los consumidores financieros.</p> <p>Otras tareas asignadas por el inmediato superior.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ciencias de la Educación</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Comunicación Social</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1-(un) año y 6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>1 (un) año y 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

2 4

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI	ITEM: 71
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia de alta y mediana complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p>		

110

 ASFI <small>06508 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI	ITEM: 71
<p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año y 6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

Handwritten marks: a checkmark and a signature.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI	ITEM: 72
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1
<p>1. OBJETIVO DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia de alta y mediana complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
<p>2. RELACIONES DE DEPENDENCIA</p>	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
<p>3. FUNCIONES DEL PUESTO</p> <p>Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p>		

B

Q
/

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VI	ITEM: 72
<p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año y 6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

Handwritten marks: a circle with a dot, a checkmark, and the letter 'p'.

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE EDUCACION FINANCIERA X	ITEM: 266
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	

1. OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar las acciones necesarias para promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general a través de la planificación e implementación de programas de formación e información relativos a Educación Financiera.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA
	2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Atender consultas de los consumidores financieros en plataformas de atención, sitio web de ASFI, línea gratuita y/o en actividades de educación financiera.

Difundir información relativa a educación financiera a través de los aplicativos de difusión de información, como el portal de educación financiera de la página web de ASFI, redes sociales y/u otros.

Coordinar actividades de logística para la ejecución de talleres, capacitaciones u otros eventos de educación financiera.

Participar en actividades de Defensoria Móvil en diferentes localidades del territorio boliviano.

Proponer y desarrollar contenidos de educación financiera para publicaciones, redes sociales y/u otros.

Proponer programas de educación financiera para sectores específicos de la población, con el objeto de superar las brechas que se identifiquen en los análisis de comportamientos, habilidades y aptitudes de los consumidores financieros.

Revisar las solicitudes de No Objeción de los Programas de Educación Financiera presentados por las Entidades Financieras.

Revisar los reportes de ejecución de los Programas de Educación Financiera correspondientes a la gestión anterior. Coordinar y participar en la implementación de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Apoyar en el desarrollo de sugerencias en la elaboración la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera en base al análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de los Servicios Financieros, los reclamos recurrentes, las características de las Entidades financieras y los resultados netos acumulados.

Coadyuvar en las actividades relativas a las reuniones de la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros.

Proponer acciones sobre la implementación de recomendaciones de los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Coadyuvar en el cuestionario sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros para su implementación, elaborado y coordinado con la Dirección de Estudios y Publicaciones.

[Handwritten signature]

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8 CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE EDUCACION FINANCIERA X	ITEM: 266
<p>Coordinar y participar en la implementación de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.</p> <p>Otras tareas asignadas por el inmediato superior.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ciencias de la Educación</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Comunicación Social</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Especifica</p> <p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	



P
M



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X	ITEM: 74
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia de baja complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Técnico de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p>		

[Handwritten signature]

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA LEGAL DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X	ITEM: 74
<p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines..</p> <p>4.2 Experiencia General 6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

77

P /



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X	ITEM: 75
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO

Procesar reclamos en segunda instancia, de baja y mediana complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA

2.1 Puesto Superior Inmediato

JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA

2.2 Puestos Dependientes Directos

Ninguno.

2.3 Sustitución por ausencia

El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.

Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.

Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.

Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.

Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.

Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.

Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X	ITEM: 75
<p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras. Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

2
P
f05

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO XI	ITEM: 431
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia de baja complejidad, atender consultas y requerimientos, y registrar reclamos en primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p>		

PC

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO XI	ITEM: 431
<p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL URURO	ITEM: 79
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: URURO		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial Oruro.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.</p> <p>Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, efectuando el seguimiento correspondiente hasta su notificación.</p>		

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL ORURO	ITEM: 79
<p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
<p>4. PERFIL DEL PUESTO</p>	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
<p>5. OTROS REQUISITOS</p>	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
<p>6. CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

[Handwritten signature]

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL TARIJA	ITEM: 78
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: TARIJA		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial Tarija.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO:		
<p>Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos en primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su notificación a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Recepcionar y procesar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.</p> <p>Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, efectuando el seguimiento correspondiente hasta su notificación.</p>		



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO

SUPERVISOR / ANALISTA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL TARIJA

ITEM: 78

A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica

Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.

Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.

Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.

4.2 Experiencia General

1 (un) año de experiencia laboral general.

4.3 Experiencia Específica

No requiere.

4.4 Área de Conocimientos (Deseable)

Constitución Política del Estado.
Ley N° 393 de Servicios Financieros.
Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.
Estatuto del Funcionario Público.

5. OTROS REQUISITOS

5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros

Ser mayor de edad.
Contar con la nacionalidad boliviana.
Haber cumplido con los deberes militares (varones).
Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado.
No tener pliego de cargo ejecutoriado.

5.2 Cualidades personales

Compromiso
Sólidos valores éticos y morales
Trabajo en equipo

6. CONDICIONES DE TRABAJO

6.1 Ambiente Laboral

El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.

6.2 Esfuerzo

Mental y visual, atención constante.
Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.

J
R

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO I - CENTRO DEFENSORIAL POTOSI	ITEM: 80
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: TECNICO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: POTOSI	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial Potosí.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.</p>		

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO I - CENTRO DEFENSORIAL POTOSI	ITEM: 80
<p>Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa. Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Titulo a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) de Derecho Titulo a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras</p> <p>4.2 Experiencia General 2 (dos) años de experiencia laboral general a partir de la obtención del documento que acredite el nivel de estudios solicitado.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sector Público o Privado</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE GERENCIAL III	ITEM: 81
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: ASISTENTE GERENCIAL	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
<p>1. OBJETIVO DEL PUESTO Ejecutar labores de asistencia y seguimiento a las actividades que se desarrollan en la Defensoría del Consumidor Financiero.</p>		
<p>2. RELACIONES DE DEPENDENCIA</p>	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
<p>3. FUNCIONES DEL PUESTO</p> <p>Recepcionar, registrar, distribuir, archivar y clasificar la correspondencia interna y externa de la Unidad Organizacional.</p> <p>Realizar el seguimiento diario para el cumplimiento de plazos de atención, en el Sistema de Gestión Documental de todos los documentos recibidos y generados, de acuerdo a procedimiento establecido.</p> <p>Atender y realizar llamadas telefónicas, tanto internas como externas.</p> <p>Realizar el descargo mensual por el control del servicio de telefonía celular y de larga distancia, para su remisión a la JAD, dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Elaborar cartas, comunicaciones y/o informes de acuerdo a instrucciones y requerimientos del Inmediato Superior.</p> <p>Mantener actualizada la agenda de reuniones y citas del Inmediato Superior.</p> <p>Remitir los formularios RC - IVA de los servidores y las servidoras públicas de la Unidad Organizacional, a la Jefatura de Recursos Humanos.</p> <p>Realizar solicitudes de material de escritorio y otros, requeridos por la Unidad Organizacional.</p> <p>Archivar la documentación de la Unidad Organizacional, que contenga información relevante y de consulta inmediata, actualizada y organizada.</p> <p>Realizar la entrega de la documentación generada en la Unidad Organizacional.</p> <p>Gestionar los viajes en comisión de los funcionarios de la Unidad Organizacional, mediante el sistema de pago de viáticos.</p> <p>Otras tareas asignadas por el Inmediato Superior.</p>		

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE GERENCIAL III	ITEM: 81

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Conclusión de Estudios Universitarios Título a Nivel Técnico Superior en las Areas Económicas, Administrativas o Financieras Secretariado Ejecutivo, Comercial, Administrativo o Gerencial.</p> <p>4.2 Experiencia General 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o cargos en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o cargos en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

Handwritten marks and numbers:

- A large handwritten number '2' on the left side.
- A small handwritten number '4' below the '2'.
- A small handwritten number '7' at the bottom left.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III - CENTRO DEFENSORIAL TRINIDAD	ITEM: 83
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: TECNICO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: TRINIDAD	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial Trinidad.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.		

Handwritten initials and a signature.

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III - CENTRO DEFENSORIAL TRINIDAD	ITEM: 83
<p>Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) de Derecho</p> <p>Título a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general a partir de la obtención del documento que acredite el nivel de estudios solicitado.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

J

R

/

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	ITEM: 84
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: ASISTENTE GERENCIAL	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas del público interno y externo, así como trámites técnicos y administrativos asignados.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Atender consultas y/o requerimientos del público interno y externo brindando información sobre la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) o según requerimiento. Atender la Central Telefónica de ASFI y direccionar la llamada al área organizacional, cuando corresponda. Redireccionar y/o coadyuvar en la atención de consultas y/o requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general. Reenviar reclamos de primera instancia y/o requerimientos, conforme estable el Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Asistir en las actividades de protocolo de eventos institucionales y/o de educación financiera. Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.		
4. PERFIL DEL PUESTO	4.1 Formación Académica Conclusión de Estudios Universitarios Titulo de Secretariado Ejecutivo, Comercial, Administrativo, Gerencial 4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general. 4.3 Experiencia Específica 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o cargos en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado. 4.4 Área de Conocimientos (Deseable)	

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO IV	ITEM: 84
	<p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Contar con la nacionalidad boliviana. • Haber cumplido con los deberes militares (varones). • Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. • No tener pliego de cargo ejecutoriado. <p>5.2 Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Sólidos valores éticos y morales. • Trabajo en equipo. 	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	



 P

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO II	ITEM: 399
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Coadyuvar en la atención de consultas, requerimientos y reclamos de los consumidores financieros, en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.		

Handwritten signature or initials in the bottom left corner.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO II	ITEM: 399
4. PERFIL DEL PUESTO	4.1 Formación Académica Título o Diploma de Bachiller de Humanidades 4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general. 4.3 Experiencia Específica 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado. 4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.	
5. OTROS REQUISITOS	5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado. 5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes. 6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.	

J. Hill
P

	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM: 002-A

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL EL ALTO	ITEM: 389
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial El Alto.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
	2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.

Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.

Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda.

Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.

Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.

Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.

Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.

Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.

Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.

P. J.



CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL EL ALTO	ITEM: 389
Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título o Diploma de Bachiller de Humanidades</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Especifica 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

Handwritten signature or initials

 ASFI <small>Desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CÁRGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL COBIJA	ITEM: 85	
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COBIJA	FRECUENCIA: 1		
1. OBJETIVO DEL PUESTO			
Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial Cobija.			
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA		2.1 Puesto Superior Inmediato	
		DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
		2.2 Puestos Dependientes Directos	
		Ninguno.	
		2.3 Sustitución por ausencia	
		El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO			
Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.			
Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.			
Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda.			
Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.			
Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.			
Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final.			
Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.			
Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.			
Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.			
Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.			
Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.			

	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL COBIJA	ITEM: 85	
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título o Diploma de Bachiller de Humanidades</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>		
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>		
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>		

J d
7

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE EDUCACION FINANCIERA IV	ITEM: 86
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: CENTRAL		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Apoyar en la ejecución de acciones necesarias para promover el desarrollo de una cultura financiera en la población en general y atender consultas de los consumidores financieros.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA
	2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Atender consultas de los consumidores financieros en plataformas de atención, sitio web de ASFI, línea gratuita y/o en actividades de educación financiera.

Apoyar en la coordinación de actividades y/o eventos de educación financiera masivos como ferias, talleres, seminarios y/u otros en diferentes localidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Participar en actividades de Defensoria Móvil en diferentes localidades del territorio boliviano.

Proponer y desarrollar contenidos de educación financiera para publicaciones, en la página web, redes sociales y/u otros.

Participar en actividades y/o eventos de educación financiera masivos como ferias, talleres, seminarios y/u otros en diferentes localidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Participar en actividades de Defensoria Móvil en diferentes localidades del territorio boliviano.

Apoyar en el desarrollo de programas de educación financiera para sectores específicos de la población, con el objeto de superar las brechas que se identifiquen en los análisis de comportamientos, habilidades y aptitudes de los consumidores financieros.

Apoyar en las actividades relativas a las reuniones de la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros.

Apoyar en las actividades inherentes a la implementación de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Apoyar en el desarrollo de acciones sobre la implementación de recomendaciones de los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Otras tareas asignadas por el inmediato superior.



CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR DE EDUCACION FINANCIERA IV	ITEM: 86
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título o Diploma de Bachiller de Humanidades</p> <p>4.2 Experiencia General No requiere.</p> <p>4.3 Experiencia Específica No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N.º 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	



CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA

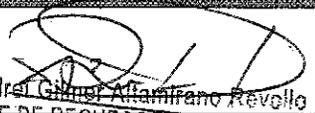
PUESTOS:

N°	ITEM	CARGO	PUESTO	FRECUENCIA PUESTO
1	23	RESPONSABLE	RESPONSABLE CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	1
2	24	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	1
3	26	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	1
4	76	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	1
5	27	SUPERVISOR / ANALISTA	ABOGADO XI - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	1
6	28	ASISTENTE GERENCIAL	ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	1
SUBTOTAL ÍTEMS APROBADOS				6

INSTANCIA DE ELABORACION Y/O MODIFICACION:


Ing. Nerañ Poma Laura
ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

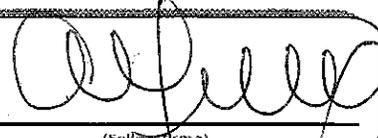

Lidia Marina Sanchez Quezada
ANALISTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS XI a.i.
JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Andre Gimel Alfamirano Revollo
JEFE DE RECURSOS HUMANOS a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

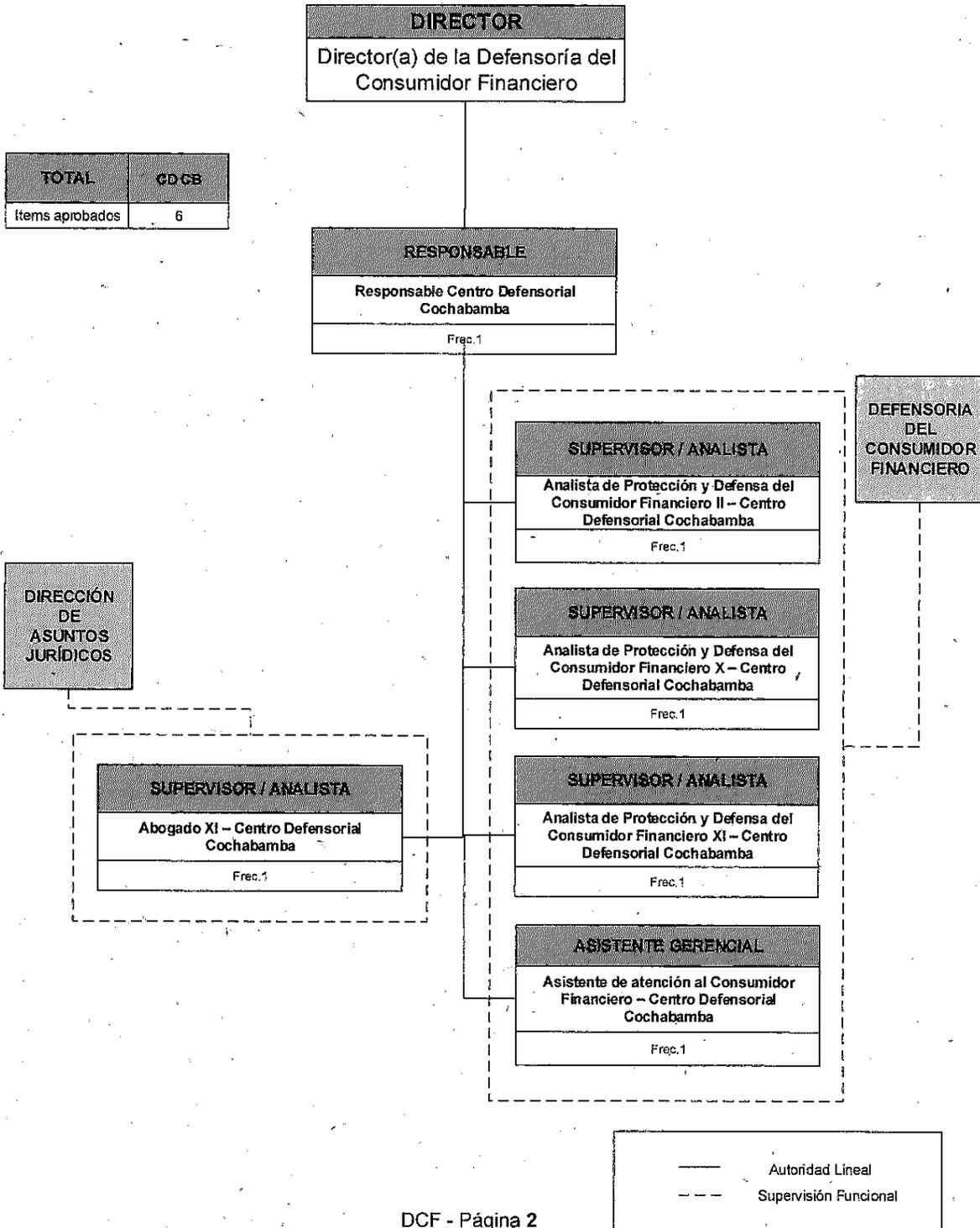

Jorge Alejandro Lopez Valverde
JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Ing. Carlos Raúl González Salazar
JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

INSTANCIA DE APROBACION:


(Sello y Firma)

CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA



 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	RESPONSABLE		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	RESPONSABLE CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 23	
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: RESPONSABLE		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COCHABAMBA		FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO			
Supervisar los procesos técnicos y administrativos desarrollados en el Centro Defensorial Cochabamba (CDCB).			
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA		2.1 Puesto Superior Inmediato	
		DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
		2.2 Puestos Dependientes Directos	
		Analistas, Técnicos y Auxiliares y Asistente Gerencial (Dependencia Lineal).	
		2.3 Sustitución por ausencia	
		El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO			
Supervisar la atención de trámites recepcionados y generados en el Centro Defensorial.			
Responder a los requerimientos de la Oficina Central, coordinando tareas con el personal del Centro Defensorial.			
Supervisar la atención de las consultas y registro de reclamos en primera instancia de los consumidores financieros.			
Supervisar la atención de los reclamos en segunda instancia asignados a los Analistas del Centro Defensorial y revisar la consistencia legal y/o técnica de los documentos emergentes (informes, dictámenes, notas de respuesta, audiencias de conciliación y/o reuniones informativas) en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero vigente.			
Supervisar la emisión de notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos.			
Supervisar el seguimiento a las Notificaciones de Cargos, Resoluciones, Legalización de notas u otros, en coordinación con la unidad organizacional correspondiente.			
Supervisar el seguimiento de los procesos judiciales patrocinados por la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Soluciones y Liquidaciones.			
Evaluar la realización de audiencias de conciliación administrativa con las instancias respectivas y participar de las mismas.			
Supervisar y controlar la provisión y uso de recursos y materiales del Centro Defensorial.			
Firmar toda la correspondencia relativa a Certificaciones CIC y la transmisión de órdenes judiciales, requerimientos fiscales y de autoridades administrativas.			
Elevar informes ejecutivos con los resultados de las tareas ejecutadas en el Centro Defensorial de forma periodica o por requerimiento.			

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	RESPONSABLE	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	RESPONSABLE CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 23

Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.

Participar en actividades de educación financiera previa coordinación con el Jefe de Educación Financiera.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Post Grado en Maestrías, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>4 (cuatro) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o Título en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>
-----------------------------	--

5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones) Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>
----------------------------	--

6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>
----------------------------------	---



 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</small> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 24
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COCHABAMBA		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO
 Realizar el seguimiento a los procesos técnicos y administrativos desarrollados en el Centro Defensorial Cochabamba (CDCB) y procesar reclamos de segunda instancia presentados por los consumidores financieros.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
	2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.
	2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Realizar el seguimiento a la atención de trámites recepcionados y generados por el Centro Defensorial Cochabamba (CDCB).

Supervisar la atención de consultas, requerimientos y registro de reclamos presentados por los consumidores financieros.

Realizar el seguimiento de las Notificaciones de Cargos, Resoluciones, Legalización de notas u otros.

Emitir, entregar y firmar el certificado de endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), en los casos que corresponda, previa verificación de la documentación presentada por el solicitante

Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de reclamos presentados por los consumidores financieros.

Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

Evaluar la realización de audiencias de conciliación administrativa con las instancias respectivas y participar de las mismas.

Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa.

A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.

Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.

Controlar el adecuado registro de acciones del procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia en la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).

Revisar la consistencia técnica y/o legal de los documentos elaborados por los analistas del Centro Defensorial, emergentes de la gestión de atención de reclamos en coordinación con el Jefe de Protección y Defensa.

PI

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 24
<p>Analizar, atender consultas y elaborar cartas, respuestas, circulares de retención, suspensiones, descongelamiento, requerimientos fiscales y órdenes judiciales, documentación elaborada relacionada con Intermediación Financiera, autoridades judiciales, fiscales, administrativas, oficios provenientes de los juzgados o autoridades competentes.</p>		
<p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Maestría, Post Grado y/o Diplomado en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>3 (tres) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Especifica</p> <p>2 (dos) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley,1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 26
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COCHABAMBA		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia de baja y mediana complejidad, atender consultas y requerimientos y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato RESPONSABLE DEPARTAMENTAL COCHABAMBA 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa. Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa. A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados; resguardar la documentación de respaldo en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información y remitir a archivo central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.		

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 26
<p>Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso Sólidos valores éticos y morales Trabajo en equipo</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

RP
P 1

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 76
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COCHABAMBA		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia de mediana y baja complejidad, atender consultas y requerimientos y registrar reclamos de primera instancia de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.</p>		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.</p> <p>Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.</p> <p>Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.</p> <p>Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.</p> <p>Durante el procesamiento de trámites asignados, resguardar la documentación de respaldo en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información y remitir a archivo central para su custodia final.</p> <p>Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.</p>		

PP

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 76
Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Especifica No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo. Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ABOGADO.XI - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 27
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COCHABAMBA		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO

Efectuar el análisis legal en los procesos técnicos y administrativos asignados desarrollados en el Centro Defensorial Cochabamba (CDCB).

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA

- 2.1 Puesto Superior Inmediato**
RESPONSABLE DEPARTAMENTAL COCHABAMBA
- 2.2 Puestos Dependientes Directos**
Ninguno.
- 2.3 Sustitución por ausencia**
El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Efectuar patrocinio de procesos judiciales, presentar memoriales, asistir a audiencias y otras actuaciones procesales, realizando las diligencias necesarias para el cumplimiento de plazos procesales y realizar gestiones, que sean instruidas por sus superiores jerárquicos.

Procesar y atender los requerimientos efectuados por autoridades fiscales, judiciales o administrativas y/o público en general.

Apoyar en la Notificación de Cargos y Resoluciones a las entidades reguladas y otros relacionados en el ámbito jurídico.

Elaborar Informes con criterio legal, notas de respuesta, circulares de retención, suspensiones de retención de fondos, cartas de respuesta a requerimientos fiscales y órdenes judiciales y/u otra documentación administrativa o proveniente de autoridades competentes.

Atender las consultas del público en general y/o consumidores financieros en temas relativos al ámbito legal, sobre trámites de Retención, Suspensión de Retención de Fondos, Certificaciones, Remisiones y Providencias.

Efectuar el seguimiento y llevar el control respectivo de los trámites remitidos a la oficina central, así como los trámites despachados en la CDCB.

Emitir el certificado de endeudamiento de la Central de Información Credilicia(CIC) previa verificación de la identidad y/o documentación presentada.

Mantener actualizada la información y archivo físico de los procesos técnicos y judiciales a su cargo.

Realizar el registro y actualización de los procesos judiciales a cargo de la Dirección de Asuntos Jurídicos, en los Sistemas de la Procuraduría General del Estado.

Responder e interponer cualquiera de las Acciones de Defensa en las que la Autoridad de supervisión del Sistema Financiero sea accionante, accionado o tercero interesado en coordinación con otras Unidades Organizacionales.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

PIA

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ABOGADO XI - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 27
<p>4. PERFIL DEL PUESTO</p>	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general</p> <p>4.3 Experiencia Especifica No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
<p>5. OTROS REQUISITOS</p>	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones) Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
<p>6. CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

111



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO IV - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 28
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: ASISTENTE GERENCIAL	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COCHABAMBA	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
Coadyuvar en tareas administrativas que se desarrollan en la Defensoría del Consumidor Financiero y efectuar actividades recurrentes relacionadas a la gestión de correspondencia y archivo en el Centro Defensorial Cochabamba.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato RESPONSABLE DEPARTAMENTAL COCHABAMBA</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno.</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Atender consultas y/o requerimientos del público interno y externo en relación a las actividades desarrolladas en la CDCB.</p> <p>Recepcionar, registrar, digitalizar, distribuir, archivar y clasificar la correspondencia recibida y enviada para su atención oportuna.</p> <p>Elaborar cartas, comunicaciones, circulares internas y/u otros documentos asignados por el Inmediato Superior.</p> <p>Coordinar el despacho y la entrega de notificaciones con la Oficina Central de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).</p> <p>Atender la línea fija de la CDCB y efectuar llamadas telefónicas de acuerdo a normativa vigente en ASFI.</p> <p>Verificar la existencia adecuada y oportuna de material de escritorio y útiles de trabajo en la CDCB.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Conclusión de Estudios Universitarios Título a Nivel Técnico Superior en las Áreas Económicas, Administrativas o Financieras Título de Secretariado Ejecutivo, Comercial, Administrativo, Gerencial</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o cargos en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p>	

p p rcf

 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO IV - CENTRO DEFENSORIAL COCHABAMBA	ITEM: 28
	4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.	
5. OTROS REQUISITOS	5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado. 5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes. 6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.	


 P P

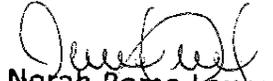
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FICHA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ
PUESTOS:

N°	ITEM	CARGO	PUESTO	FRECUENCIA PUESTO
1	29	RESPONSABLE	RESPONSABLE CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
2	30	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
3	32	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA ABOGADO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
4	25	SUPERVISOR / ANALISTA	ABOGADO V - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
5	33	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
6	34	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
7	35	TÉCNICO	TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
8	36	TÉCNICO	TÉCNICO DE MESA DE ENTRADA Y SALIDA III - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
9	38	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	AUXILIAR MENSAJERO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
10	37	ASISTENTE GERENCIAL	ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	1
SUBTOTAL DE ÍTEMS APROBADOS				10

INSTANCIA DE ELABORACION Y/O MODIFICACION:


Ing. Norah Poma-Laura
ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Lidia Marina Sanchez-Quezada
ANALISTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS XI a.i.
JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

 INSTANCIA DE SUPERVISIÓN del Sistema Financiero


Andrei Gilmer Anagnirano Rayollo
JEFE DE RECURSOS HUMANOS a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Jorge Alejandro Lopez Valverde
JEFE DE PROTECCIÓN Y DEFENSA a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Ing. Carlos Raul Gonzalez Salazar
JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

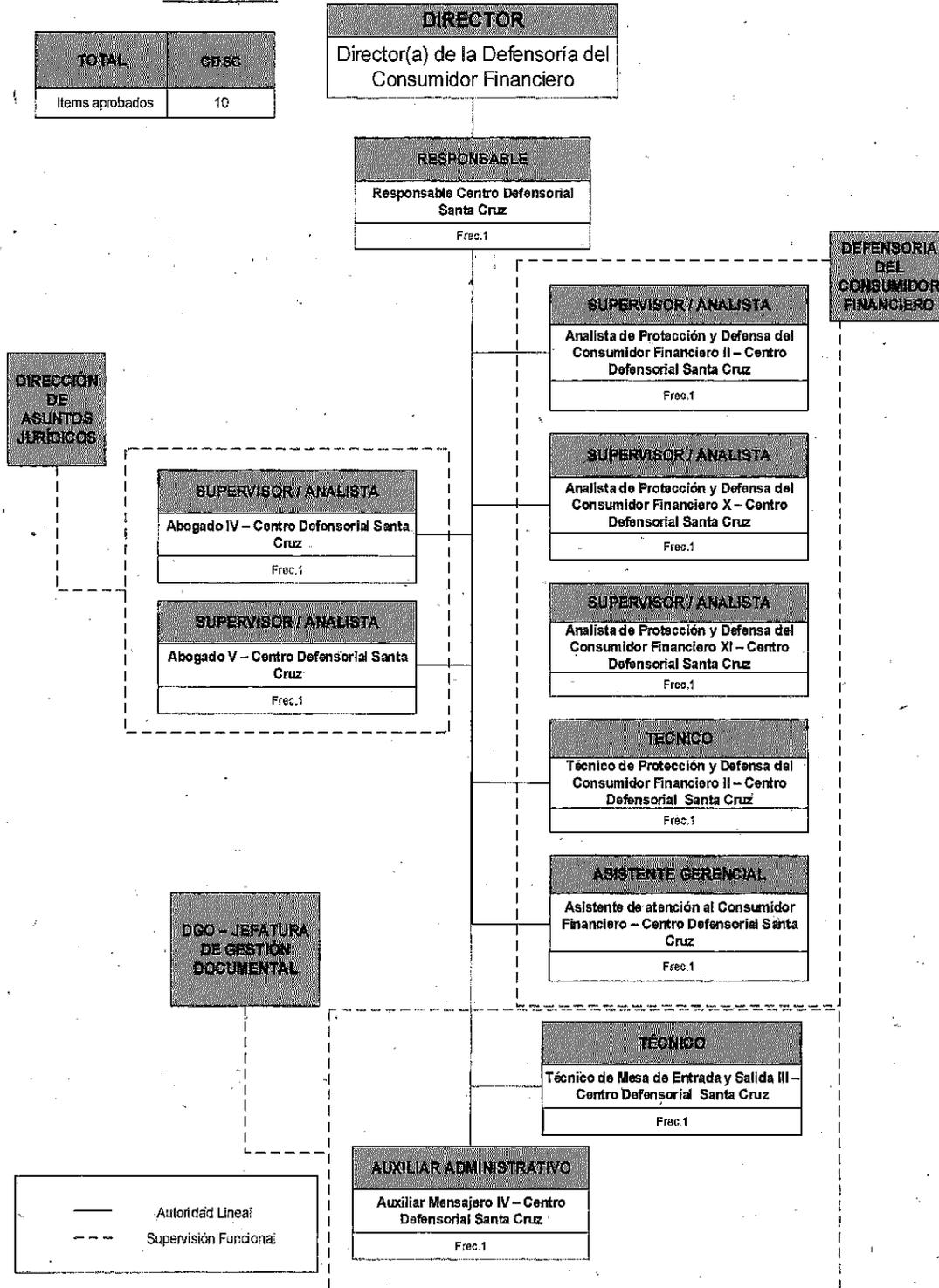
INSTANCIA DE APROBACION:


(sello y firma)

CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ

PROPUESTA

TOTAL	GDSC
Items aprobados	10



— Autoridad Lineal
 - - - Supervisión Funcional

CARGO	RESPONSABLE	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	RESPONSABLE CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 29
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: RESPONSABLE	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Supervisar los procesos técnicos y administrativos desarrollados en el Centro Defensorial Santa Cruz (CDSC).		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	<p>2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p> <p>2.2 Puestos Dependientes Directos Analistas, Técnicos y Auxiliares y Asistente Gerencial (Dependencia Lineal).</p> <p>2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.</p>	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Supervisar la atención de trámites recepcionados y generados en el Centro Defensorial.</p> <p>Responder a los requerimientos de la Oficina Central, coordinando tareas con el personal del Centro Defensorial.</p> <p>Supervisar la atención de las consultas y registro de reclamos en primera instancia de los consumidores financieros.</p> <p>Supervisar la atención de los reclamos en segunda instancia asignados a los Analistas del Centro Defensorial y revisar la consistencia legal y/o técnica de los documentos emergentes (informes, dictámenes, notas de respuesta, audiencias de conciliación y/o reuniones informativas) en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero vigente.</p> <p>Supervisar la emisión de notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos.</p> <p>Supervisar el seguimiento a las Notificaciones de Cargos, Resoluciones, Legalización de notas u otros, en coordinación con la unidad organizacional correspondiente.</p> <p>Supervisar el seguimiento de los procesos judiciales patrocinados por la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Soluciones y Liquidaciones.</p> <p>Evaluar la realización de audiencias de conciliación administrativa con las instancias respectivas y participar de las mismas.</p> <p>Supervisar y controlar la provisión y uso de recursos y materiales del Centro Defensorial.</p> <p>Firmar toda la correspondencia relativa a Certificaciones CIC y la transmisión de órdenes judiciales, requerimientos fiscales y de autoridades administrativas.</p> <p>Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.</p> <p>Participar en actividades de educación financiera previa coordinación con el Jefe de Educación Financiera.</p>		



CARGO	RESPONSABLE	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	RESPONSABLE CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 29
Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Post Grado en Maestrias, Diplomados, Especialidades, etc, en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General 4 (cuatro) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o Título en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 3 (tres) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	



 ASFI <small>desde 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 30	
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		
CATÉGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO			
Realizar el seguimiento a los procesos técnicos y administrativos desarrollados en el Centro Defensorial Santa Cruz (CDSC) y procesar reclamos de segunda instancia presentados por los consumidores financieros.			
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA		2.1 Puesto Superior Inmediato	
		DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
		2.2 Puestos Dependientes Directos	
		Ninguno.	
		2.3 Sustitución por ausencia	
		El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO			
Realizar el seguimiento a la atención de trámites recepcionados y generados por el Centro Defensorial Santa Cruz (CDSC).			
Supervisar la atención de consultas, requerimientos y registro de reclamos presentados por los consumidores financieros.			
Realizar el seguimiento de las Notificaciones de Cargos, Resoluciones, Legalización de notas u otros.			
Emitir, entregar y firmar el certificado de endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), en los casos que corresponda, previa verificación de la documentación presentada por el solicitante.			
Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de reclamos presentados por los consumidores financieros.			
Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.			
Evaluar la realización de audiencias de conciliación administrativa con las instancias respectivas y participar de las mismas.			
Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa.			
Controlar el adecuado registro de acciones del procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia en la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).			
A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.			
Proponer la emisión y/o modificación de normativa, referente a la protección y defensa del consumidor financiero.			

P



 <p>ASFI AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8 CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 30
<p>Revisar la consistencia técnica y/o legal de los documentos elaborados por los analistas del Centro Defensorial, emergentes de la gestión de atención de reclamos en coordinación con el Jefe de Protección y Defensa.</p> <p>Analizar, atender consultas y elaborar cartas, respuestas, circulares de retención, suspensiones, descongelamiento, requerimientos fiscales y órdenes judiciales, documentación elaborada relacionadas con Intermediación Financiera, autoridades judiciales, fiscales, administrativas, oficios provenientes de los juzgados o autoridades competentes.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Derecho con Registro profesional</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura en la(s) área(s) de Ciencias Económico Financieras o Ramas de Ingeniería</p> <p>Maestría, Post Grado y/o Diplomado en áreas relacionadas a su cargo (Deseable)</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>3 (tres) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>2 (dos) años y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA ABOGADO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 32
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Efectuar el análisis legal en los procesos técnicos y administrativos asignados, de alta complejidad, desarrollados en el Centro Defensorial Santa Cruz (CDSC).		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato RESPONSABLE DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Efectuar patrocinio de procesos judiciales, presentar memoriales, asistir a audiencias y otras actuaciones procesales y efectuar las diligencias necesarias para el cumplimiento de plazos procesales y realizar gestiones, que sean instruidas por sus superiores jerárquicos. Elevar informes mensuales de los trámites atendidos y procesados. Apoyar en la Notificación de Cargos y Resoluciones a las entidades reguladas y otros relacionados en el ámbito jurídico. Elaborar Informes con criterio legal. Procesar y atender, las solicitudes efectuadas por autoridades fiscales, judiciales o administrativas y público en general. Apoyar en el análisis y atención de consultas, elaboración de cartas, respuestas, circulares de retención, suspensiones, descongelamiento, requerimientos fiscales y órdenes judiciales, documentación elaborada relacionadas con Intermediación Financiera, autoridades judiciales, fiscales, administrativas, oficios provenientes de los juzgados o autoridades competentes. Remitir al Responsable del Centro Defensorial los trámites procesados con su visto bueno, verificando la normativa legal aplicable, el contenido y los plazos. Efectuar el seguimiento y llevar el control respectivo de los trámites remitidos a la oficina central, así como los trámites despachados en la CDSC. Atender al público en general en temas relativos al ámbito legal. Brindar apoyo y asesoramiento legal en la atención de reclamos. Emitir el certificado de endeudamiento de la Central de Información Crediticia(CIC) y las respuestas de las solicitudes escritas. Mantener actualizada la información y archivo físico de los procesos técnicos y judiciales a su cargo. Realizar el registro y actualización de los procesos judiciales a cargo de la Dirección de Asuntos Jurídicos, en los Sistemas de la Procuraduría General del Estado:		

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA ABOGADO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 32
<p>Responder e interponer cualquiera de las Acciones de Defensa en las que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero sea accionante, accionado o tercero interesado en coordinación con otras Unidades Organizacionales.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 2 (dos) años de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 8 (ocho) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

P

1

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ABOGADO V - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 25	
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Efectuar el análisis legal en los procesos técnicos y administrativos asignados desarrollados en el Centro Defensorial Santa Cruz (CDSC).			
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato RESPONSABLE DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.		
3. FUNCIONES DEL PUESTO Efectuar patrocinio de procesos judiciales, presentar memoriales, asistir a audiencias y otras actuaciones procesales, realizando las diligencias necesarias para el cumplimiento de plazos procesales y realizar gestiones, que sean instruidas por sus superiores jerárquicos. Procesar y atender los requerimientos efectuados por autoridades fiscales, judiciales o administrativas y público en general. Apoyar en la Notificación de Cargos y Resoluciones a las entidades reguladas y otros relacionados en el ámbito jurídico. Elaborar Informes con criterio legal, notas de respuesta, circulares de retención, suspensiones de retención de fondos, cartas de respuesta a requerimientos fiscales y órdenes judiciales y/u otra documentación administrativa o proveniente de autoridades competentes. Atender las consultas del público en general y/o consumidores financieros en temas relativos al ámbito legal, sobre trámites de Retención, Suspensión de Retención de Fondos, Certificaciones, Remisiones y Providencias. Efectuar el seguimiento y llevar el control respectivo de los trámites remitidos a la oficina central, así como los trámites despachados en la CDSC. Emitir el certificado de endeudamiento de la Central de Información Crediticia(CIC) previa verificación de la identidad y/o documentación presentada. Mantener actualizada la información y archivo físico de los procesos técnicos y judiciales a su cargo. Realizar el registro y actualización de los procesos judiciales a cargo de la Dirección de Asuntos Jurídicos, en los Sistemas de la Procuraduría General del Estado. Responder e interponer cualquiera de las Acciones de Defensa en las que la Autoridad de supervisión del Sistema Financiero sea accionante, accionado o tercero interesado en coordinación con otras Unidades Organizacionales. Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.			

P



 ASFI <small>desde 1925</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ABOGADO V - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 25
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año y 9 (nueve) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 1 (un) año y 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso Sólidos valores éticos y morales Trabajo en equipo</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad</p>	



 ASFI <small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
			CÓDIGO: FORM. 002-A
CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 33	
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, requerimientos y reclamos de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.			
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.		
3. FUNCIONES DEL PUESTO Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa. Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas; según corresponda. Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa. A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, resguardar la documentación de respaldo en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información y remitir a archivo central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.			

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO X - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 33
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Título Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>6 (seis) meses de experiencia profesional general desde la obtención del Título Profesional o en Provisión Nacional.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o áreas relacionadas, en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

SP






DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 34
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO

Atender consultas, requerimientos y reclamos de los consumidores financieros en el marco de las competencias establecidas en la Ley N°393 de Servicios Financieros y normativa vigente.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA

- 2.1 Puesto Superior Inmediato.**
DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
- 2.2 Puestos Dependientes Directos**
Ninguno.
- 2.3 Sustitución por ausencia**
El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

- Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa.
- Atender consultas y solicitudes de los consumidores financieros, en plataformas de atención, sitio web de ASFI y/o a través de Línea Gratuita.
- Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.
- Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.
- Elaborar notas de cargo, proyectos de Resoluciones Administrativas y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa.
- A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003, en coordinación con un Analista Legal de Protección y Defensa.
- Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.
- Durante el procesamiento de trámites asignados, resguardar la documentación de respaldo en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información y remitir a archivo central para su custodia final.
- Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.
- Realizar otras funciones asignadas por el Inmediato Superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 34
<p>4. PERFIL DEL PUESTO</p>	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
<p>5. OTROS REQUISITOS</p>	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
<p>6. CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 35

DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: TECNICO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO

Atender consultas, solicitudes y reclamos de los consumidores financieros, apoyar en actividades de Educación Financiera y atender trámites técnicos y administrativos asignados.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA**2.1 Puesto Superior Inmediato**

RESPONSABLE DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ

2.2 Puestos Dependientes Directos

Ninguno.

2.3 Sustitución por ausencia

El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita.

Registrar reclamos en primera instancia presentados por los Consumidores Financieros.

Procesar reclamos en segunda instancia de baja complejidad presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Asignado de Protección y Defensa.

Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda.

Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados.

Durante el procesamiento de trámites asignados, resguardar la documentación de respaldo en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información y remitir a archivo central para su custodia final.

Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia.

Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante.

Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.

Responder a los requerimientos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

 ASFI <small>desde 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO II - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 35
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica Titulo a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras Titulo a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) de Derecho</p> <p>4.2 Experiencia General 1 (un) año de experiencia laboral general a partir de la obtención del documento que acredite el nivel de estudios solicitado.</p> <p>4.3 Experiencia Específica 6 (seis) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

7



 ASFI <small>desde 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		VERSION 2025 - V.8
CARGO	TECNICO		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE MESA DE ENTRADA Y SALIDA III - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 36	
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: TECNICO		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO			
<p>Gestionar los documentos que ingresan por mesa de entrada y distribuir los documentos de salida previa verificación de acuerdo a normativa y reglamentación vigentes.</p>			
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA		2.1 Puesto Superior Inmediato	
		RESPONSABLE DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ	
		2.2 Puestos Dependientes Directos	
		Ninguno.	
		2.3 Sustitución por ausencia	
		El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO			
<p>Revisar y clasificar la correspondencia que ingresa a la institución en cumplimiento a normativa y reglamentación vigentes.</p> <p>Analizar, registrar y priorizar la documentación de entrada, según contenidos.</p> <p>Digitalizar toda la documentación que ingresa a la institución</p> <p>Adicionar la boleta de transferencia al documento de entrada</p> <p>Realizar el mantenimiento y actualización de documentos recibidos.</p> <p>Mantener actualizados los registros de documentos ingresados, conjuntamente los acuses de recepción correspondiente, elaborando reportes mensuales.</p> <p>Atender oportunamente las solicitudes de trámites, informando sobre los mismos a usuarios internos y externos.</p> <p>Revisar, clasificar y despachar diariamente toda la correspondencia del Centro Defensorial mediante el mensajero y courier.</p> <p>Registrar la fecha de entrega en copias para archivo central en el sistema de control documentario de la documentación de salida.</p> <p>Resguardar y controlar las guías del Courier al interior y exterior del país, verificando el correcto despacho y entrega de correspondencia a las entidades.</p> <p>Realizar la distribución de publicaciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero por mensajero y courier.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>			



CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE MESA DE ENTRADA Y SALIDA III - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 36
<p>4. PERFIL DEL PUESTO</p>	<p>4.1 Formación Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> · Conclusión de Estudios Universitarios · Título de Técnico Medio o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) de Derecho · Título de Técnico Medio o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) de Económicas, Administrativas o Financieras <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general a partir de la obtención del documento que acredite el nivel de estudios solicitado.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público 	
<p>5. OTROS REQUISITOS</p>	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado. <p>5.2 Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo. 	
<p>6. CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <ul style="list-style-type: none"> Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad. 	



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR MENSAJERO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 38
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar apoyo en los trámites técnicos y administrativos desarrollados en el Centro Defensorial Santa Cruz (CDSC) y colaborar con los trabajos de oficina, según los requerimientos del área, así como prestar apoyo logístico.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato RESPONSABLE DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO		
<p>Apoyar en las tareas administrativas de la CDSC.</p> <p>Apoyar en el despacho y la entrega de notificaciones para su devolución a mesa de salida de la Autoridad de supervisión del Sistema Financiero (ASFI).</p> <p>Mantener un adecuado archivo de la documentación.</p> <p>Prestar los servicios de mensajería en forma oportuna y eficiente.</p> <p>Efectuar las tareas de distribución de correspondencia externa, digitalización, y seguimiento de trámites externos de ASFI.</p> <p>Efectuar el recojo de proformas, pago de servicios básicos y otros servicios generales de manera eficiente.</p> <p>Mantener actualizada la información y archivo físico de los procesos técnicos a su cargo.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	4.1 Formación Académica Título o Diploma de Bachiller de Humanidades 4.2 Experiencia General No requiere. 4.3 Experiencia Específica No requiere.	

cu

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	AUXILIAR MENSAJERO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 38
	4.4 Área de Conocimientos (Deseable) Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.	
5. OTROS REQUISITOS	5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.. 5.2 Cualidades personales Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	6.1 Ambiente Laboral El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes. 6.2 Esfuerzo Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.	

 ASFI <small>desde 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 37

DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: ASISTENTE GERENCIAL	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SANTA CRUZ		FRECUENCIA: 1

1. OBJETIVO DEL PUESTO

Coadyuvar en tareas administrativas que se desarrollan en la Defensoría del Consumidor Financiero y efectuar actividades recurrentes relacionadas a la gestión de correspondencia y archivo.

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA

- 2.1 Puesto Superior Inmediato**
RESPONSABLE DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ
- 2.2 Puestos Dependientes Directos**
Ninguno.
- 2.3 Sustitución por ausencia**
El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

Atender consultas y/o requerimientos del público interno y externo en relación a las actividades desarrolladas en la CDSC.

Recepcionar, registrar, digitalizar, distribuir, archivar y clasificar la correspondencia recibida y enviada para su atención oportuna.

Elaborar cartas, comunicaciones, circulares internas y/u otros documentos asignados por el Inmediato Superior.

Coordinar el despacho y la entrega de notificaciones con la Oficina Central de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Atender la línea fija de la CDSC y efectuar llamadas telefónicas de acuerdo a normativa vigente en ASFI.

Verificar la existencia adecuada y oportuna de material de escritorio y útiles de trabajo en la CDSC.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO

- 4.1 Formación Académica**
Conclusión de Estudios Universitarios
Título de Secretariado Ejecutivo, Comercial, Administrativo, Gerencial
- 4.2 Experiencia General**
1 (un) año de experiencia laboral general.

MAR

 ASFI <small>desde 1978</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	ASISTENTE GERENCIAL	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO IV - CENTRO DEFENSORIAL SANTA CRUZ	ITEM: 37
	<p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específico en puestos y/o cargos en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.</p>	

1



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FICHA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

CENTRO DEFENSORIAL SUCRE

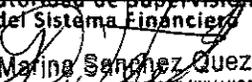
PUESTOS:

N°	ITEM	CARGO	PUESTO	FREC. PUESTO
1	77	SUPERVISOR / ANALISTA	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI – CENTRO DEFENSORIAL SUCRE	1
2	82	TÉCNICO	TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III – CENTRO DEFENSORIAL SUCRE	1
SUBTOTAL ÍTEMS APROBADOS				2

INSTANCIA DE ELABORACION Y/O MODIFICACION:


Ing. Norah Yoma Laura
ANALISTA TÉCNICO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Lidia Marina Sánchez Quezada
ANALISTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS XI a.i.
JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

INSTANCIA DE REVISION:


Andrei Guimer Pita Antonio Revollo
JEFE DE RECURSOS HUMANOS a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

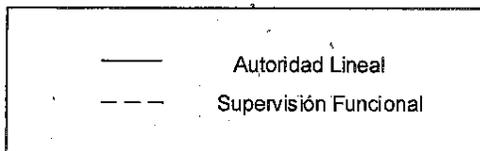
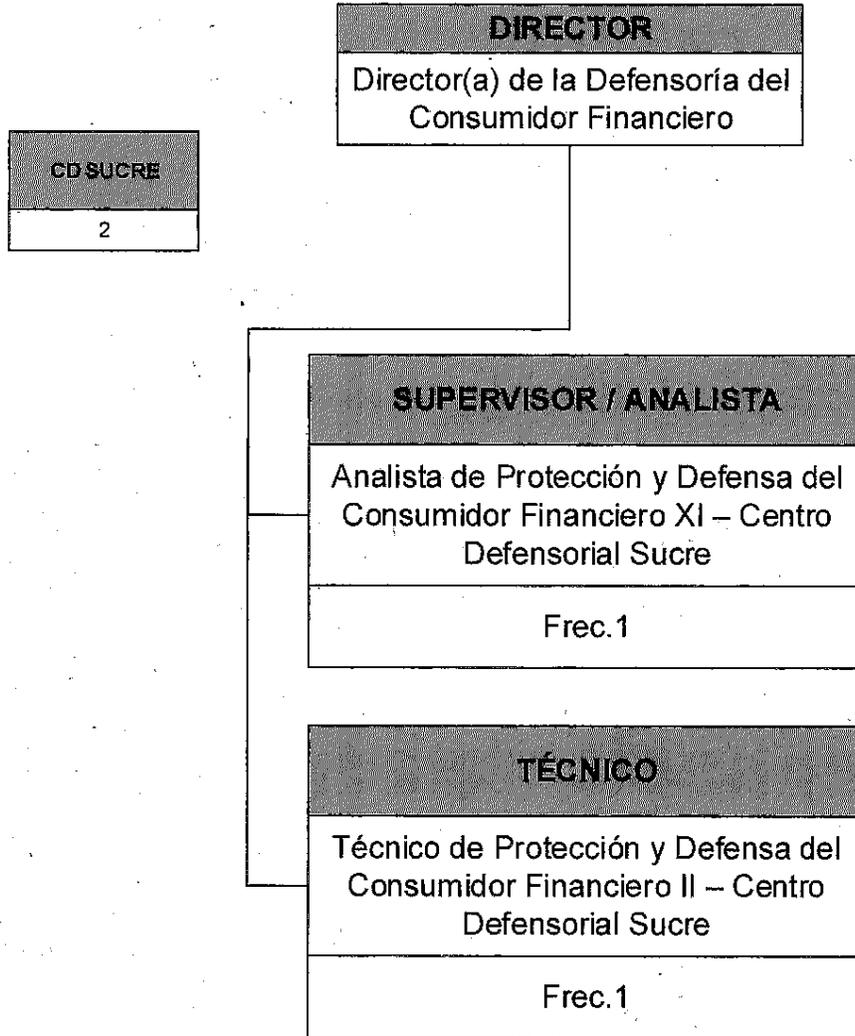

Jorge Alejandro López Valverde
JEFE DE PROTECCION Y DEFENSA a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero


Ing. Carlos Rudi González Salazar
JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA a.i.
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

INSTANCIA DE APROBACION:


(Sello y firma)

CENTRO DEFENSORIAL SUCRE



Handwritten signatures and initials.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

VERSION 2025 - V.8

CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL SUCRE	ITEM: 77
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: SUPERVISOR / ANALISTA	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SUCRE	FRECUENCIA: 1	
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos asignados en el Centro Defensorial Sucre.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguno. 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(á) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e instructivos respectos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental. Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa. Elaborar notas de cargo, proyectos de Resolución Administrativa y/u otros documentos emergentes de la gestión de atención de reclamos en segunda instancia, efectuando el seguimiento correspondiente hasta su notificación.		

CARGO	SUPERVISOR / ANALISTA	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ANALISTA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO XI - CENTRO DEFENSORIAL SUCRE	ITEM: 77
<p>A solicitud de los consumidores financieros, consignar en Resolución Administrativa los actos administrativos de menor jerarquía, en el marco de lo establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003.</p> <p>Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.</p>		
4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ingeniería y ramas afines.</p> <p>Titulo Profesional o en Provisión Nacional a nivel Licenciatura con Registro Profesional (cuando aplique) en la(s) área(s) de Ciencias Jurídicas, Derecho y ramas afines.</p> <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>No requiere.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <p>Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público</p>	
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <p>Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado.</p> <p>5.2 Cualidades personales</p> <p>Compromiso. Sólidos valores éticos y morales. Trabajo en equipo.</p>	
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <p>Mental y visual, atención constante Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad</p>	

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III - CENTRO DEFENSORIAL SUCRE	ITEM: 82
DIRECCIÓN O JEFATURA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
CATEGORÍA: OPERATIVO	NIVEL: TECNICO	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA: SUCRE		FRECUENCIA: 1
1. OBJETIVO DEL PUESTO Atender consultas, solicitudes y reclamos de los consumidores financieros y atender trámites técnicos y administrativos asignados.		
2. RELACIONES DE DEPENDENCIA	2.1 Puesto Superior Inmediato DIRECTOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2.2 Puestos Dependientes Directos Ninguna 2.3 Sustitución por ausencia El/la servidor(a) público(a) designado(a) por el/la inmediato(a) superior.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO Atender consultas y requerimientos de los consumidores financieros y/o población en general, en plataformas de atención y/o a través de Línea Gratuita. Registrar reclamos de primera instancia presentados por los Consumidores Financieros. Procesar reclamos en segunda instancia presentados por los consumidores financieros, elaborando informes, dictámenes, notas de respuesta y/u otros documentos emergentes, en el marco del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en coordinación con un Analista Técnico o Legal de Protección y Defensa, según corresponda. Evaluar la realización de audiencias de conciliación, reuniones informativas y/o inspecciones in situ y participar de las mismas, según corresponda. Mantener actualizada la información de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) para el seguimiento de la atención de reclamos asignados. Durante el procesamiento de trámites asignados, mantener, organizar y resguardar la documentación de respaldo y/o generada en el marco del Reglamento de Seguridad de la Información, Reglamento de Gestión Documental e Instructivos respectivos, hasta su remisión a Archivo Central para su custodia final. Atender requerimientos relacionados a la gestión de reclamos de otras instancias a ASFI, autoridades competentes y Entidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Emitir y entregar el Certificado de Endeudamiento de la Central de Información Crediticia (CIC), previa verificación de la identidad y/o documentación presentada por el solicitante. Recepcionar y despachar diariamente la correspondencia en general del Centro Defensorial, en el marco de los lineamientos emitidos por la Jefatura de Gestión Documental.		

[Handwritten signature]

 ASFI <small>desde 1928</small> AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	VERSION 2025 - V.8
		CÓDIGO: FORM. 002-A

CARGO	TECNICO	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	TECNICO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO III - CENTRO DEFENSORIAL SUCRE	ITEM: 82

Atender requerimientos o trámites administrativos de la Oficina Central, coordinando tareas con el Jefe de Protección y Defensa.

Realizar otras funciones asignadas por el inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

4. PERFIL DEL PUESTO	<p>4.1 Formación Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) de Derecho • Título a nivel Técnico Superior o Conclusión de Estudios Universitarios en la(s) área(s) Económicas, Administrativas o Financieras <p>4.2 Experiencia General</p> <p>1 (un) año de experiencia laboral general a partir de la obtención del documento que acredite el nivel de estudios solicitado.</p> <p>4.3 Experiencia Específica</p> <p>3 (tres) meses mínimo de experiencia laboral específica en puestos y/o áreas relacionadas en el Sistema Financiero o en el Sistema Público o Privado.</p> <p>4.4 Área de Conocimientos (Deseable)</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales. Estatuto del Funcionario Público.
5. OTROS REQUISITOS	<p>5.1 Requisitos Constitucionales, Legales y Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> Ser mayor de edad. Contar con la nacionalidad boliviana. Haber cumplido con los deberes militares (varones). Hablar al menos dos idiomas oficiales del Estado. No tener pliego de cargo ejecutoriado. <p>5.2 Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso Sólidos valores éticos y morales Trabajo en equipo
6. CONDICIONES DE TRABAJO	<p>6.1 Ambiente Laboral</p> <p>El trabajo se realizará en ambientes de oficina con la posibilidad de viajes.</p> <p>6.2 Esfuerzo</p> <ul style="list-style-type: none"> Mental y visual, atención constante. Físico de acuerdo a las exigencias y los procesos de la unidad.

1
 22
 P