

N° de plazas

1

Código de plazas

20

 Categoría  
salarial

EIII-1

**SECCION: IDENTIFICACION**

Órgano	Gerencia de Supervisión de Energía
Unidad Orgánica	División de Supervisión Regional
Cargo Estructural	Coordinador de Atención al Ciudadano
Clasificación	SP-ES: Servidor Público-Especialista
Nombre del cargo/puesto:	<b>Coordinador de Atención al Ciudadano</b>
Dependencia jerárquica	Gerente de Supervisión Regional
Puesto a su cargo:	Especialista en Atención al Ciudadano, Analista de Atención al Ciudadano, Analista en Gestión de Experiencia de Clientes, Asistente de Procesos de Atención al Ciudadano, Asistente de Atención al Usuario, Asistente de Atención al Ciudadano, Asistente Regional en Atención al Ciudadano Macroregional

**SECCION: FUNCIONES**
**MISION DEL PUESTO**

Proponer, ejecutar y supervisar la ejecución de las actividades de atención al ciudadano de la división, sobre la base de normas y procedimientos vigentes, a fin de brindar una atención de calidad a los ciudadanos.

**FUNCIONES DEL PUESTO**

1	Proponer y ejecutar el plan operativo y el presupuesto relacionado a la atención del ciudadano a nivel nacional, a fin de cumplir con los objetivos de la división.
2	Supervisar la gestión del registro de reclamaciones de Osinergrmin para una atención oportuna a los grupos de interés que manifiestan su inconformidad.
3	Proponer estrategias de posicionamiento e interrelación con los grupos de interés de las Oficinas Regionales en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales, a fin de cumplir con los objetivos de la división.
4	Formular y supervisar la implementación de estrategias que contribuyan a la mejora en la calidad de los procesos de atención a los diferentes grupos de interés de la división, en los diferentes canales de atención y a nivel nacional, a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.
5	Planificar, gestionar y supervisar la ejecución de las cartas de servicio, así como proyectos de mejora relacionados a la atención de los grupos de interés.
6	Gestionar los indicadores de atención al ciudadano para contribuir con la toma de decisiones dentro de la división.
7	Participar de la implementación de estudios referidos a la satisfacción de los grupos de interés sobre las actividades de fiscalización de la Institución; a fin de obtener información para la toma de decisiones.
8	Implementar, mantener y asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la división, en cuanto a la atención del ciudadano.
9	Ejecutar las actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, sistemas integrados de gestión, presupuesto, planes operativos y estratégicos de su área, según las políticas y procedimientos dispuestos para tal fin, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de su área y/o dar cumplimiento a la normativa legal vigente.
10	Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.

**CONDICIONES ATIPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO**

Debe realizar viajes a oficinas regionales, oficinas desconcentradas u otras regiones del país según necesidades institucionales

Periodicidad de la Aplicación temporal (marcar con una X, luego explicar o sustentar)

Temporal

☒

Permanente

☐

Según necesidades institucionales.

**SECCIÓN: REQUISITOS**
**FORMACION ACADÉMICA**

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?																		
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">Incompleta</th> <th style="width: 15%;">Completa</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> Egresado(a)    <input type="checkbox"/> Bachiller    <input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                         Título profesional otorgado por universidad en las carreras de Ingeniería, Administración, Derecho, Comunicación, Trabajo Social, Economía, Marketing, Relaciones públicas, Periodismo, Sociología o Relaciones Industriales.                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Maestría    <input checked="" type="checkbox"/> Egresado    <input type="checkbox"/> Grado                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                         Egresado de maestría en Energía, Ingeniería, Administración, Gestión, Sociología, Dirección, Regulación, Derecho, Comunicación, Periodismo, Relaciones Públicas, Marketing, Publicidad o afines.                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> Doctorado    <input type="checkbox"/> Egresado    <input type="checkbox"/> Grado                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                         -                     </div>	<div style="margin-bottom: 10px;">                         Sí <input type="checkbox"/>    No <input checked="" type="checkbox"/> </div> <div>                         D) ¿Habilitación profesional?                          Sí <input type="checkbox"/>    No <input checked="" type="checkbox"/> </div>
	Incompleta	Completa																		
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																		

**CONOCIMIENTOS**

A) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto (No se requiere sustentar con documentos):

Servicio al cliente y al ciudadano, gestión de procesos, gestión de indicadores, gestión de proyectos y sistemas integrados de gestión.

B) Cursos y/o programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

No aplica

c) Conocimientos de ofimática e idiomas/Dialectos

Ofimática	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos			X	
Hojas de cálculo			X	
Programa de presentaciones			X	

Idiomas	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		X		
Quechua	X			

**EXPERIENCIA**
**Experiencia laboral general**

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral, ya sea en el sector público o privado

7 años

**Experiencia laboral específica**

A. Indique el tiempo de experiencia requerido para el cargo estructural y/o puesto en la función o la materia:

4 años desde puestos de Especialista o equivalente

B. Indique el tiempo de experiencia requerido para cargo estructural y/o puesto en el nivel mínimo de puesto (precisando este):

4 años desde puestos de Especialista o equivalente

C. En base a la experiencia requerida para el cargo estructural y/o puesto puesto (parte A), señale el tiempo requerido en el sector público:

No aplica

Otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia, en caso existiera algo adicional para el cargo estructural y/o puesto

No aplica

**HABILIDADES O COMPETENCIAS**

Trabajo colaborativo, Orientación al resultado, Innovación, Vocación de servicio.

**REQUISITOS ADICIONALES**

No aplica