

N° de plazas  Código de plazas  Clasificación  Nivel salarial  DDJJ  -

### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Unidad Orgánica:</b>	Gerencia de Supervisión de Energía División de Supervisión Regional
<b>Denominación:</b>	Asistente de Atención al Ciudadano
<b>Nombre del puesto:</b>	Asistente de Atención al Ciudadano
<b>Dependencia jerárquica lineal:</b>	Coordinador de Atención al Ciudadano
<b>Dependencia jerárquica funcional:</b>	--
<b>Puesto que supervisa:</b>	Ninguno

### MISIÓN DEL PUESTO

Atender a los ciudadanos que soliciten información y/o trámite sobre los servicios que brinda la Institución en base a las normas y procedimientos vigentes, a fin de cumplir con el rol de servicio de la Institución a la población.

### FUNCIONES DEL PUESTO

1	Orientar en las consultas y/o dudas de los ciudadanos, a fin de dar a conocer sobre los servicios que brinda la Institución.
2	Recibir y registrar los escritos, documentos, denuncias, reclamaciones del ciudadano, a fin de iniciar la atención de su trámite y derivarlos a las áreas correspondientes.
3	Proponer y participar en la elaboración de planes de mejora en la atención al ciudadano, a fin de mejorar los procedimientos existentes.
4	Participar en actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, 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.
5	--
6	--
7	--
8	--
9	--

### COORDINACIONES PRINCIPALES

#### Coordinaciones internas

Todas las unidades orgánicas de la entidad

#### Coordinaciones externas

Todas las entidades públicas y privadas, que correspondan al ámbito de acción de la división.

### FORMACIÓN ACADÉMICA

Nivel Educativo	Técnica superior completa
Grado/Situación académica	Egresado en Administración, Relaciones Públicas o Marketing.
Estudios/ especialidades requeridas para el puesto.	No
Se requiere colegiatura	No
Se requiere habilitación	No

### CONOCIMIENTOS

#### A) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto (*No requieren documentación de sustento*)

Regulación, fiscalización y supervisión de la energía, sistemas integrados de gestión y atención al cliente.

**B) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.**

Nota: Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

**Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:**

--

**C) Conocimientos de ofimática e idiomas**

OFIMÁTICA	Nivel de dominio
Ms Word	Intermedio
Ms Excel	Intermedio
Ms Power Point	Intermedio

IDIOMAS	Nivel de dominio
Inglés	Básico

**EXPERIENCIA**
**Experiencia general**

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

3 años.

**Experiencia específica**

A) **Nivel mínimo del puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado.

Auxiliar

B) Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto**; ya sea en el sector público o privado.

2 años.

C) En base a la experiencia requerida para el puesto (**parte B**), indique si es o no necesario contar con la experiencia en el **Sector Público**.

No

*\* En caso que sí requiere experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes en el puesto.*

--

*\* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.*

--

**NACIONALIDAD**

¿Se requiere nacionalidad peruana?	No
Indique sustento	No, el puesto no requiere de nacionalidad peruana para la ejecución de sus labores.

**HABILIDADES O COMPETENCIAS**

Institucional	Orientación al cliente Orientación a resultados Trabajo en equipo
---------------	---

**OTROS REQUISITOS**

*A continuación, detalle algunos aspectos complementarios para el desempeño en el puesto y que debe cumplir el postulante.*

--