

N° de plazas

01

Código de plazas

25

 Categoría
salarial

EIII-2

SECCION: IDENTIFICACION

Órgano	Gerencia de Supervisión de Energía
Unidad Orgánica	División de Supervisión Regional
Cargo Estructural	Analista de Atención al Ciudadano
Clasificación	SP-ES: Servidor Público - Especialista
Nombre del cargo/puesto:	Analista de Atención al Ciudadano
Dependencia jerárquica	Coordinador de Atención al Ciudadano
Puesto a su cargo:	Ninguno

SECCION: FUNCIONES
MISION DEL PUESTO

Analizar los indicadores y la calidad del servicio hacia el ciudadano en los diferentes canales de atención de la Institución, en base a las normas y procedimientos vigentes, a fin de satisfacer a la población.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Diseñar y proponer actividades referidas a los canales de atención al ciudadano u otros sistemas de gestión que implemente la institución, a fin de atender los requerimientos de la población.
2	Elaborar indicadores de desempeño y eficacia de la atención al ciudadano, a fin de presentar los resultados obtenidos por cada canal de atención.
3	Realizar la verificación del cumplimiento de los procedimientos, protocolos, lineamientos u otros en cada uno de los canales de atención, a fin de garantizar la calidad del servicio de atención al ciudadano.
4	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.
5	Realizar el seguimiento de las acciones correctivas resultado de las auditorías internas y externas, así como de las reclamaciones registradas por el ciudadano, a fin de implementarlas en los procesos existentes y mejorar el servicio a la población.
6	Ejecutar las actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, sistemas integrados de gestión, presupuesto, planes operativos y estratégicos de su unidad orgánica, según las políticas y procedimientos dispuestos para tal fin, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de su gerencia y/o dar cumplimiento a la normativa legal vigente.
7	Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.
8	-
9	-
10	-

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 border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Incompleta</th> <th>Completa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria</td> <td></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/> Primaria			<input type="checkbox"/> Secundaria			<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)			<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)			<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria		<input checked="" type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Egresado(a)</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Bachiller</td> <td><input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="padding: 5px;">Grado de Bachiller otorgado por universidad en la carrera de: Ingeniería, Administración, Derecho, Comunicación, Trabajo Social, Economía, Marketing, Relaciones públicas, Periodismo, Sociología o Relaciones Industriales.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Maestría</td> <td><input type="checkbox"/> Egresado</td> <td><input type="checkbox"/> Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="height: 30px;"></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Doctorado</td> <td><input type="checkbox"/> Egresado</td> <td><input type="checkbox"/> Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	Grado de Bachiller otorgado por universidad en la carrera de: Ingeniería, Administración, Derecho, Comunicación, Trabajo Social, Economía, Marketing, Relaciones públicas, Periodismo, Sociología o Relaciones Industriales.			<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado				<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado				<p>Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>D) ¿Habilitación profesional?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>
	Incompleta	Completa																																				
<input type="checkbox"/> Primaria																																						
<input type="checkbox"/> Secundaria																																						
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)																																						
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)																																						
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria		<input checked="" type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura																																				
Grado de Bachiller otorgado por universidad en la carrera de: Ingeniería, Administración, Derecho, Comunicación, Trabajo Social, Economía, Marketing, Relaciones públicas, Periodismo, Sociología o Relaciones Industriales.																																						
<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado																																				
<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado																																				

CONOCIMIENTOS

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

Estadística, indicadores, procesos, sistemas integrados de gestión y atención al cliente.

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

Programa de especialización de 90 horas o 90 horas acumuladas en cursos en los últimos 10 años en: Energía y/o mejora de procesos y/o calidad y/o regulación y/o atención al cliente y/o gestión de reclamos y/o afines

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

3 años

Experiencia laboral específica

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

2 años desde puestos de asistente o equivalente

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

2 años desde puestos de asistente o equivalente

C. En base a la experiencia requerida para el cargo estructural y/o 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 y vocación de servicio.

REQUISITOS ADICIONALES

No aplica