

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

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

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

MISIÓN DEL PUESTO

Apoyar en el análisis de la calidad de los procesos de los diferentes canales de atención al ciudadano en base a las normas y procedimientos vigentes, a fin de garantizar y satisfacer el servicio a la población.

FUNCIONES DEL PUESTO

| | |
|---|--|
| 1 | Brindar apoyo en el análisis de calidad de los procesos de atención al ciudadano y actividades relacionadas al Sistema Integrado de Gestión (SIG) y otras que la organización implemente, a fin brindar soporte en la mejora continua del proceso y sensibilizar al personal sobre las actividades de la Institución. |
| 2 | Brindar información para la elaboración de los indicadores de los diferentes canales de atención de la Institución para su evaluación. |
| 3 | Coordinar con los especialistas regionales de atención al ciudadano la entrega de los reportes semanales y mensuales de las actividades programadas de atención al ciudadano, así como también coordinar la entrega del material de difusión a las Oficinas Regionales, a fin de facilitar el cumplimiento de sus actividades. |
| 4 | Coordinar la publicación de los indicadores de gestión e informes de actividades de difusión al ciudadano en las regiones, a fin de dar a conocer las actividades de la Institución a la población. |
| 5 | 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. |
| 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, SIG y análisis estadístico.

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.

--