



PERÚ

Ministerio de Defensa

ANEXO N° 01

FORMATO DE PERFIL DE PUESTO BAJO EL RÉGIMEN DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1057

SECCIÓN: IDENTIFICACIÓN

Órgano	Dirección General Previsional de las FF.AA
Unidad Orgánica	Dirección de Pensiones y Servicio social
Nombre del cargo	No aplica
Clasificación	No aplica
Nombre del puesto	Asistente de atención al pensionista
Dependencia jerárquica	Director de la Dirección de Pensiones y Servicio social

SECCIÓN: FUNCIONES

MISIÓN DEL PUESTO

Brindar una atención integral, oportuna y empática a los pensionistas y beneficiarios a través de los canales presencial, telefónico y virtual, gestionando eficazmente sus solicitudes y reclamos, y apoyando en la organización de eventos de integración y difusión; con la finalidad de asegurar una experiencia de servicio de alta calidad y contribuir al bienestar de los usuarios de la institución

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Brindar orientación clara y precisa a pensionistas y beneficiarios mediante atención virtual (WhatsApp), telefónica y presencial.
- 2 Recepcionar y gestionar solicitudes y reclamos, asegurando un trato amable, empático y conforme a los tiempos establecidos en la institución.
- 3 Registrar todos los casos atendidos en los sistemas institucionales y realizar seguimiento hasta la resolución efectiva.
- 4 Enviar encuestas de satisfacción tras cada atención en los diferentes canales, monitoreando y garantizando una tasa mínima de respuesta del 10% por canal.
- 5 Participar en la difusión de eventos, charlas y actividades mediante canales digitales y presenciales para asegurar una adecuada convocatoria.
- 6 Colaborar en la organización y desarrollo de eventos de integración, charlas y actividades dirigidas a pensionistas y sus familias, asegurando su buen desarrollo y satisfacción de los participantes.
- 7 Realizar otras actividades relacionadas con el objeto del servicio que sean encomendadas por la DIPESS, dentro del ámbito de sus competencias y que contribuyan al seguimiento, mejora y fortalecimiento de los procesos previsionales y del sistema de gestión de la calidad.

CONDICIONES ATÍPICAS¹ PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO

No aplica

Periodicidad de la aplicación (marcar con un X, luego explicar o sustentar)

Temporal

☐

Permanente

☐

No aplica

¹ Características que están relacionadas a condiciones de accesibilidad geográfica, altitud, riesgo de vida, riesgo legal o servicios efectivos en el extranjero, que se presenten en situaciones atípicas para el desempeño del puesto.

SECCIÓN: REQUISITOS

FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?																																																												
<table><tr><td></td><td>Incompleta</td><td>Completa</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>X</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>		Incompleta	Completa							X		X							<table><tr><td>☐</td><td>Egresado(a)</td><td>☐</td><td>Bachiller</td><td>☒</td><td>Título/Licenciatura</td></tr><tr><td colspan="6">Secretariado, Asistente Administrativo y/o afines.</td></tr><tr><td></td><td>Maestría</td><td></td><td>Egresado</td><td></td><td>Grado</td></tr><tr><td colspan="6">No aplica</td></tr><tr><td></td><td>Doctorado</td><td></td><td>Egresado</td><td></td><td>Grado</td></tr></table>	☐	Egresado(a)	☐	Bachiller	☒	Título/Licenciatura	Secretariado, Asistente Administrativo y/o afines.							Maestría		Egresado		Grado	No aplica							Doctorado		Egresado		Grado	<table><tr><td>X</td><td>☐</td><td>No</td><td>☒</td></tr><tr><td colspan="4">D) ¿Habilitación profesional?</td></tr><tr><td>X</td><td>☐</td><td>No</td><td>☒</td></tr></table>	X	☐	No	☒	D) ¿Habilitación profesional?				X	☐	No	☒
	Incompleta	Completa																																																												
X		X																																																												
☐	Egresado(a)	☐	Bachiller	☒	Título/Licenciatura																																																									
Secretariado, Asistente Administrativo y/o afines.																																																														
	Maestría		Egresado		Grado																																																									
No aplica																																																														
	Doctorado		Egresado		Grado																																																									
X	☐	No	☒																																																											
D) ¿Habilitación profesional?																																																														
X	☐	No	☒																																																											

No aplica

CONOCIMIENTOS

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

Domínio de metodologías de atención omnicanal (presencial, telefónica y virtual) con enfoque empático en la gestión de públicos sensibles; capacidad para el registro, seguimiento y resolución efectiva de solicitudes, incidencias y reclamos.

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

Curso en Atención al Cliente, Gestión de Reclamos y/o materias afines.

C) Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos

OFIMÁTICA	Nivel de dominio				IDIOMAS / DIALECTO	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado		No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos		X			Inglés	X			
Hojas de cálculo		x			Quechua	X			
Programa de presentaciones		X			Otros (Especificar)	X			
Otros (Especificar)	X				Otros (Especificar)	X			
Otros (Especificar)	X				Observaciones:				
Otros (Especificar)	X								

EXPERIENCIA

Experiencia laboral general

Indique el tiempo total de experiencia laboral, ya sea en el sector público o privado.

Un (01) año de experiencia general en el sector público y/o privado.

Experiencia laboral específica

A. Indique el tiempo de experiencia específica requerida en la función o la materia:

Un (01) año de experiencia específica en la función o la materia

B. Indique el tiempo de experiencia específica requerida en el puesto o cargo (precisando este):

Un (01) año de experiencia específica en el puesto o equivalentes.

C. Indique el tiempo de experiencia específica requerida en el sector público:

Un (01) año de experiencia específica en el sector público.

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

No aplica.

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Capacidad de análisis, orientación a resultados, pensamiento crítico, analítico, trabajo en equipo y capacidad de solución.

REQUISITOS ADICIONALES

No aplica



Firmado digitalmente por:
VALCARCEL RIVA Rodolfo Martin FAU
20131367938 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/09/2026 15:22:36-0500

ÁREA USUARIA

(FIRMA TITULAR/RESPONSABLE)



Firmado digitalmente por:
ROBLES COLOMA Carolina Domitila
FAU 20131367938 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/09/2026 15:27:40-0500

V°B° AUTORIZADO

(TITULAR/RESPONSABLE DEL ÓRGANO)