

Datos Iniciales

Nombre y Apellidos	ROBERTO BEL URBINA
Cargo	EJECUTIVO DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA
Nivel Remunerativo	CAS CONFIANZA
DNI	43551434
Resolución u otro documento	RESOLUCION PRESIDENCIAL EJECUTIVA N° 204-2017/SENAMHI
Fecha de Inicio	17/11/2017
Teléfono	614-1414
Fax	- - -
Email	rbel@senamhi.gob.pe



Hoja de vida

Profesión	Licenciado en Relaciones Internacionales
Resumen	Egresado con honores de la Universidad Rusa "Peoples' Friendship University of Russia", posee el Título Profesional de Licenciado en Relaciones Internacionales y Traductor de Idioma Ruso-español, con estudios culminados de MBA y Maestrías en Gestión y Gerencia Pública. Con más de 10 años de experiencia en asesoramiento, gestión y dirección en el sector público y privado; experiencia liderando y gestionando equipos de más de 350 personas; especialista en temas de Mejora Continua y Calidad en el Servicio al Usuario.

Formación Académica:

Título	Especialidad	Lugar	Ciudad/País
Magister	Gestión Pública	Instituto de Gobierno de la Universidad de San Martín de Porras	Lima/Perú
Máster	Gerencia Pública	EUCIM Business School	Madrid/España
Egresado en MBA	Administración Estratégica de Empresas	CENTRUM Católica	Lima/Perú
Licenciado	Relaciones Internacionales	Universidad Rusa de la Amistad de los Pueblos	Moscú/Rusia

Experiencia Laboral:

Entidad	Cargo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Resumen
SENAMHI	Ejecutivo de Servicio de Atención a la Ciudadanía	20/11/2017	A la Fecha	
Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento	Asesor II de la Secretaría General	19/06/2017	02/11/2017	Asesorar en la administración y gestión de las Oficinas Desconcentradas del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
	Director de la Oficina de Atención al Ciudadano	05/08/2017	20/06/2017	Administrar, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Atención al Ciudadano. Diseñar estrategias para implementar la política de atención al ciudadano en el sector. Elaborar, actualizar y proponer directivas, protocolos y procedimientos en materia de atención al ciudadano, así como velar por su cumplimiento. Canalizar, coordinar y facilitar la atención de las quejas, reclamos, consultas y denuncias formuladas por los usuarios del Ministerio; así como, de ser el caso, diligenciar la atención de aquellos relacionados a organismos públicos y entidades adscritas al Ministerio. Realizar acciones de asesoría, orientación, coordinación y enlace para la atención de las consultas de los usuarios del sector. Gestionar las solicitudes de acceso a la información pública.
	Coordinador de Atención al Usuario	14/03/2014	18/10/2016	Coordinar y supervisar las actividades relacionadas a la orientación y atención de usuarios y autoridades. Participar en la implementación de proyectos destinados a mejorar la atención de los usuarios y autoridades. Coordinar y dirigir los procesos y acciones técnico-administrativas del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía. Implementación de procedimientos y protocolos de atención de usuarios. Asesorar y brindar apoyo técnico, respecto a la atención y seguimiento de quejas y/o reclamos. Participación en reuniones de trabajo y coordinaciones de carácter técnico. Formular y monitorear los indicadores de gestión. Diseñar y efectuar acciones orientadas a evaluar la calidad del servicio del Sector Vivienda. Responsable de liderar y administrar los canales de atención.
	Consultor	24/01/2014	13/03/2014	Apoyar en la gestión, supervisión y coordinación de las actividades y servicios que se lleven a cabo en torno de la implementación de los centros de atención al ciudadano a nivel nacional. Formular, proponer y coordinar acciones que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los usuarios. Asesorar en la propuesta e implementación de procedimientos y protocolos de atención al usuario. Asesorar y brindar apoyo técnico, respecto a la atención y seguimiento de quejas, reclamos y/o denuncias. Proponer, formular y ejecutar planes de capacitación que considere temas relacionados a Transparencia, Ética en la función Pública y buenas prácticas gubernamentales. Asesorar y apoyar técnicamente en la elaboración de informes estadísticos, que muestren los resultados obtenidos de las acciones realizadas.
	Defensor del Usuario	02/10/2013	24/01/2014	Apoyar en la gestión, supervisión y coordinación de las actividades y servicios que se lleven a cabo en torno de la implementación de los centros de atención al ciudadano a nivel nacional. Formular, proponer y coordinar acciones que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los usuarios. Asesorar en la propuesta e implementación de procedimientos y protocolos de atención al usuario. Asesorar y brindar apoyo técnico, respecto a la atención y seguimiento de quejas, reclamos y/o denuncias. Proponer, formular y ejecutar planes de capacitación que considere temas relacionados a Transparencia, Ética en la función Pública y buenas prácticas gubernamentales. Asesorar y apoyar técnicamente en la elaboración de informes estadísticos, que muestren los resultados obtenidos de las acciones realizadas.
Lan Perú S.A	Lead de Servicio al Pasajero (Supervisor de la Sub-Gerencia de Aeropuertos)	15/02/2010	14/08/2012	Participación en proyectos relacionados a la implementación de cultura y calidad en el servicio, mejorando procedimientos para la satisfacción del cliente. Responsable de la administración del personal y del recurso humano, más de 250 colaboradores, evolución de desempeño, y planes de acción de mejora, liderando reuniones periódicas con equipos de trabajo. Gestión de reclamos de clientes, seguimiento y solución de problemas
Tour Operador Akva Abaza	Jefe de Servicio y Atención al Cliente	01/07/2006	28/12/2008	Planificación de las actividades administrativas, operativas y comerciales del Sector respectivo. Encargado de los Acuerdos Internacionales con empresas del Sector. Supervisión y control de las actividades de los jefes de agencia. Supervisión de la ejecución de acciones relacionadas a la mejora en el proceso de Atención al Cliente. Desarrollo de estrategias y procesos que permitan fidelizar a los clientes.
Tour Operador Akva Abaza	Analista de Servicio al Cliente	01/02/2004	30/06/2006	Diseñar y efectuar estudios de investigación de mercado orientado a evaluar la calidad del servicio hacia los clientes internos y externos. Supervisión de trabajo de campo, solicitar propuestas con proveedores externos. Realizar visitas a clientes para recoger su percepción general sobre los servicios brindados. Revisión periódica de los resultados de la encuesta Post Reclamo como parte del proceso de reclamos. Administración del Módulo de Reclamos.