

N° de plazas	23	Código de plazas	85	Clasificación	SP-ES	Nivel salarial	EIII-2
--------------	----	------------------	----	---------------	-------	----------------	--------

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano o Unidad Orgánica:	Gerencia de Supervisión de Energía División de Supervisión Regional Oficinas Regionales
Denominación:	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
Nombre del puesto:	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
Dependencia jerárquica lineal:	Jefe de Oficina Regional
Dependencia funcional:	-
Puesto a su cargo:	Asistente Regional en Atención al Ciudadano

MISIÓN DEL PUESTO

Ejecutar los procesos de atención al ciudadano en las Oficinas Regionales al interior del país respecto a los servicios energéticos, incluyendo actividades de supervisión a empresas, en base a las normas y procedimientos vigentes, a fin de cumplir los objetivos de la división.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Elaborar, evaluar y controlar el plan de actividades programadas de atención al ciudadano, que involucra la capacitación, orientación y relacionamiento con las partes interesadas, a fin de posicionar y elevar la reputación de la Institución en el entorno regional.
2	Atender los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés, realizar el seguimiento a las denuncias y al intercambio de comunicaciones formales en relación a los servicios energéticos (agentes) y servicios públicos (concesionarios), a fin de dar respuestas a los mismos.
3	Supervisar los canales de atención al usuario de las empresas distribuidoras, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la norma de calidad de los servicios eléctricos.
4	Participar en representación de Osinergmin en los grupos de trabajo inter-institucionales, comités técnicos, foros, congresos especializados y operativos con autoridades dentro del ámbito de la competencia de la división en ausencia del Jefe de Oficina Regional, a fin de contribuir con el posicionamiento de la Institución.
5	Participar en la ejecución de las actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, sistema integrado de gestión, presupuesto, 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	Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.
7	-
8	-
9	-
10	-

COORDINACIONES PRINCIPALES
Coordinaciones internas

Todas las unidades orgánicas de la entidad.

Coordinaciones externas

Todas las entidades públicas y privadas, que correspondan al ámbito de su competencia.

FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Se requiere colegiatura?																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Incompleta</th> <th>Completa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<table border="1"> <tbody> <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">Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social, Sociología o afines por formación.</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"> </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"> </td> </tr> </tbody> </table>	<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título/Licenciatura	Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social, Sociología o afines por formación.			<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado				<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado				Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> d) ¿Habilitación profesional? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
	Incompleta	Completa																																				
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título/Licenciatura																																				
Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social, Sociología o afines por formación.																																						
<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 requieren documentación de sustento)

Regulación y fiscalización de la energía, y atención al cliente.

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

Diplomado y/o cursos relacionados a la especialidad no menor a 90 horas acumuladas en atención al cliente y/o servicio al cliente y/o gestión de la energía y/o afines.

C) Conocimientos de ofimática e idiomas

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		

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

<input type="checkbox"/> Practicante profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Auxiliar o Asistente	<input type="checkbox"/> Analista	<input type="checkbox"/> Especialista	<input type="checkbox"/> Supervisor/ Coordinador	<input type="checkbox"/> Jefe de Área o Departamento	<input type="checkbox"/> Gerente o Director
--	--	-----------------------------------	---------------------------------------	--	--	---

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

2 años desde puestos de Asistente o equivalente

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

<input type="checkbox"/> Sí, el puesto requiere contar con experiencia en el sector público.	<input checked="" type="checkbox"/> No, el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público
--	---

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

-

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

-

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Institucional	Orientación al cliente, orientación a resultados y trabajo en equipo.
----------------------	---

REQUISITOS ADICIONALES

-

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONVOCATORIA CAP N° 003 – 2022
ESPECIALISTA REGIONAL EN ATENCIÓN AL CIUDADANO – TUMBES
(01 PLAZA)
DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN REGIONAL

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería Oficina Regional Tumbes - División de Supervisión Regional Jr. Ayacucho N 144 - Tumbes
Duración de contrato	A plazo indeterminado, previa superación del periodo de prueba.
Remuneración mensual	S/ 6 500 (Seis mil quinientos con 00/100 soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.
Modalidad de prestación de servicios	Trabajo mixto*

* Modalidad que implica la combinación de trabajo presencial y remoto, alternando las modalidades de atención a las necesidades de la entidad.

CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (**)**

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	RESPONSABLE
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en la página web institucional: www.osinergmin.gob.pe	Del 18 al 31 de enero de 2022 (10 días hábiles)	Gerencia de Recursos Humanos (GRH)
2	Recepción del Formato de Hoja de Vida y Declaración Jurada 1, 2 y 3 vía email a la siguiente dirección: CAP003_2022_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: CAP 003-2022 – ESP-REG-AT-TMB-DSR	31 de enero y 01 de febrero de 2022 (Hasta las 23:59 horas del último día de recepción)	Consultora
SELECCIÓN *			
3	Evaluación del Formato de Hoja de Vida	Hasta el 08 de febrero de 2022	Comité y/o Consultora
4	Publicación de resultados de la evaluación de Formatos de Hoja de Vida y envío de correo electrónico a los candidatos aptos para la siguiente etapa **	09 de febrero de 2022	GRH
5	Evaluación virtual de Conocimientos	10, 11 y/o 14 de febrero de 2022	Comité y/o Consultora
6	Publicación de resultados de la evaluación de Conocimientos**	15 de febrero de 2022	GRH
7	Presentación de Formato de Hoja de Vida documentada, con Declaraciones Juradas 1, 2 y 3, según lo indicado en las Bases del concurso, a la siguiente dirección: CAP003_2022_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: Evaluación curricular CAP 003-2022_APELLIDOS Y NOMBRES	Hasta el día 16 de febrero de 2022 a las 23:59 Horas	Consultora
8	Evaluación Curricular	Hasta el 22 de febrero de 2022	Comité y/o Consultora
9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular**	22 de febrero de 2022	GRH

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

10	Evaluación Psicológica Virtual	23, 24 y/o 25 de febrero de 2022	Consultora
11	Verificación de referencias, REDAM, RNSSC y REDRECI o REDJUM	Del 21 al 25 de febrero de 2022	Comité y/o Consultora
12	Publicación resultados de Evaluación Psicológica, cronograma de Entrevista Personal y envío de correo electrónico a candidatos convocados **	25 de febrero de 2022	GRH
13	Entrevista Personal Virtual	28 de febrero, 01 y/o 02 de marzo de 2022	Comité
14	Publicación de resultados finales**	02 de marzo de 2022	GRH
15	Evaluación Médica ***	03 de marzo de 2022	GRH

Nota: Los criterios de evaluación, así como la información que debe conocer el interesado respecto al presente concurso público se encuentra publicado en la página web institucional.

* Las etapas del proceso de selección se llevarán a cabo de manera virtual.

** La publicación de resultados se realizarán en la página web: www.osinergmin.gob.pe

*** La evaluación médica se realizará en conformidad con los mecanismos dispuestos por la entidad

**** De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o de ejecución de las etapas del proceso serán comunicadas oportunamente a través de la página web institucional www.osinergmin.gob.pe