

| | | | | | | | |
|--------------|----|------------------|-----|---------------|-------|----------------|--------|
| N° de plazas | 23 | Código de plazas | 087 | 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 Osinermin 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"><input type="text"/></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"><input type="text"/></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="text"/> | | | <input type="checkbox"/> Doctorado | <input type="checkbox"/> Egresado | <input type="checkbox"/> Grado | <input type="text"/> | | | 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="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Doctorado | <input type="checkbox"/> Egresado | <input type="checkbox"/> Grado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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° 004 – 2022
ESPECIALISTA REGIONAL EN ATENCIÓN AL CIUDADANO – AMAZONAS
(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 Amazonas - División de Supervisión Regional Jr. Ayacucho N° 701 - Chachapoyas - Amazonas |
| 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 31 de enero al 11 de febrero 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: CAP004_2022_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: CAP 004-2022 – ESP-REG-AT-AMA-DSR | 12 y 13 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 18 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 ** | 21 de febrero de 2022 | GRH |
| 5 | Evaluación virtual de Conocimientos | 22 de febrero de 2022 | Comité y/o Consultora |
| 6 | Publicación de resultados de la evaluación de Conocimientos** | 22 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: CAP004_2022_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: Evaluación curricular CAP 004-2022_APELLIDOS Y NOMBRES | Hasta el día 23 de febrero de 2022 a las 23:59 Horas | Consultora |
| 8 | Evaluación Curricular | Hasta el 01 de marzo de 2022 | Comité y/o Consultora |
| 9 | Publicación de resultados de Evaluación Curricular** | 01 de marzo de 2022 | GRH |

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

| | | | |
|----|--|--------------------------------|-----------------------|
| 10 | Evaluación Psicológica Virtual | 02, 03 y/o 04 de marzo de 2022 | Consultora |
| 11 | Verificación de referencias, REDAM, RNSSC y REDERECI o REDJUM | Del 03 al 07 de marzo de 2022 | Comité y/o Consultora |
| 12 | Publicación resultados de Evaluación Psicológica, cronograma de Entrevista Personal y envío de correo electrónico a candidatos convocados ** | 07 de marzo de 2022 | GRH |
| 13 | Entrevista Personal Virtual | 08, 09 y/o 10 de marzo de 2022 | Comité |
| 14 | Publicación de resultados finales** | 10 de marzo de 2022 | GRH |
| 15 | Evaluación Médica *** | 11 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