

N° de plazas Código de plazas Clasificación Nivel salarial DDJJ -
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

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 jerárquica funcional:	---
Puesto que supervisa:	---

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 y realizar seguimiento a las denuncias y comunicaciones formales de los usuarios en relación de los servicios energéticos que se hayan recibido por los diversos medios de atención, a fin de dar soluciones a las mismas.
3	Supervisar los centros 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	Gestionar las comunicaciones formales que ingresan a la Oficina Regional utilizando los diferentes medios establecidos por el organismo y cumpliendo con las normas y procedimientos internos.
5	Participar en representación de Osineergmin en los 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.
6	Participar en actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, planes operativos y estratégicos de su área y el desarrollo de personas a su cargo (en cuanto aplique), según las políticas y procedimientos dispuestos para tal fin, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de su gerencia y/o dar cumplimiento a la normativa legal vigente.
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	Universitaria completa
Grado/Situación académica	Bachiller en Ingeniería, Administración, Derecho, Comunicación, Periodismo o Economía
Estudios/ especialidades requeridas para el puesto (Maestría o Doctorado)	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 y atención al cliente.

B) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso debe tener no menos de 24 horas de capacitación y los programas de especialización no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

Curso relacionado a la atención al cliente o servicio o gestión de la energía.

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

03 años

Experiencia específica

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

Asistente

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

02 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.

--

**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 Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CONVOCATORIA CAP Nº 006 – 2021
ESPECIALISTA REGIONAL EN ATENCIÓN AL CIUDADANO – LAMBAYEQUE (SUPLENCIA POR LIC.
MATERNIDAD) 1
(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 Lambayeque - División de Supervisión Regional Calle Los Mirtos N° 155 – Chiclayo - Lambayeque
Duración de contrato	A plazo fijo, mientras persista la necesidad
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 remoto*

* Modalidad que implica la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario.

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 09 al 20 de agosto de 2021 (10 días hábiles)	Gerencia de Recursos Humanos (GRH)
2	Recepción del Formato de Hoja de Vida y Declaración Jurada 1 y 2: CAP006_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: CAP 006-2021 – ESP-REG-AT-LAM-DSR	21 y 22 de agosto de 2021 (Hasta las 23:59 horas del último día de recepción)	Consultora
SELECCIÓN *			
3	Evaluación del Formato de Hoja de Vida	Hasta el 25 de agosto de 2021	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 **	26 de agosto de 2021	GRH
5	Evaluación virtual de Conocimientos	27 de agosto de 2021	Comité y/o Consultora
6	Publicación de resultados de la evaluación de Conocimientos**	27 de agosto de 2021	GRH
7	Presentación de Formato de Hoja de Vida documentada, con Declaraciones Juradas 1 y 2, según lo indicado en las Bases del concurso, a la siguiente dirección: CAP006_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: Evaluación curricular CAP 006-2021_APELLIDOS Y NOMBRES	Hasta el día 28 de agosto de 2021 a las 23:59 Horas	Consultora
8	Evaluación Curricular	Hasta el 02 de setiembre de 2021	Comité y/o Consultora

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

9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular**	02 de setiembre de 2021	GRH
10	Evaluación Psicológica Virtual	03, 06 y/o 07 de setiembre de 2021	Consultora
11	Verificación de referencias, REDAM, RNSSC y REDERECI o REDJUM	Del 03 al 08 de setiembre de 2021	Comité y/o Consultora
12	Publicación resultados de Evaluación Psicológica, cronograma de Entrevista Personal y envío de correo electrónico a candidatos convocados **	08 de setiembre de 2021	GRH
13	Entrevista Personal Virtual	9 y/o 10 de setiembre de 2021	Comité
14	Publicación de resultados finales**	10 de setiembre de 2021	GRH
15	Evaluación Médica ***	13 de setiembre de 2021	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

El perfil del puesto corresponde al que actualmente tiene la persona que ocupa el puesto.