

N° de plazas	1	Código de plazas	100	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?	
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			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> d) ¿Habilitación profesional? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	

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.

 Practicante profesional Auxiliar o Asistente Analista Especialista Supervisor/ Coordinador Jefe de Área o Departamento 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**.

 Sí, el puesto requiere contar con experiencia en el sector público. 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 Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CONVOCATORIA CAP Nº 012 – 2021
ESPECIALISTA REGIONAL EN ATENCIÓN AL CIUDADANO – PASCO
(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 Pasco - División de Supervisión Regional Calle Agustín Gamarra 107 Urb. San Juan Pampa – Yanacancha - Pasco
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 27 de agosto al 10 de setiembre de 2021 (10 días hábiles)	Gerencia de Recursos Humanos (GRH)
2	Recepción del Formato de Hoja de Vida y Declaración Jurada 1 y 2: CAP012_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: CAP 012-2021 – ESP-REG-AT-PCO-DSR	11 y 12 de setiembre de 2021 (Hasta las 23:59 horas del último día de recepción)	Consultora
SELECCIÓN *			
3	Evaluación del Formato de Hoja de Vida	Hasta el 20 de setiembre 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 **	20 de setiembre de 2021	GRH
5	Evaluación virtual de Conocimientos	21, 22 y/o 23 de setiembre de 2021	Comité y/o Consultora
6	Publicación de resultados de la evaluación de Conocimientos**	24 de setiembre 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: CAP012_DSR@osinergmin.gob.pe ASUNTO: Evaluación curricular CAP 012-2021_APELLIDOS Y NOMBRES	Hasta el día 25 de setiembre de 2021 a las 23:59 Horas	Consultora
8	Evaluación Curricular	Hasta el 30 de setiembre de 2021	Comité y/o Consultora
9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular**	01 de octubre de 2021	GRH

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

10	Evaluación Psicológica Virtual	04, 05 y/o 06 de octubre de 2021	Consultora
11	Verificación de referencias, REDAM, RNSSC y REDERECEI o REDJUM	Del 04 al 07 de octubre de 2021	Comité y/o Consultora
12	Publicación resultados de Evaluación Psicológica, cronograma de Entrevista Personal y envío de correo electrónico a candidatos convocados **	07 de octubre de 2021	GRH
13	Entrevista Personal Virtual	11, 12 y/o 13 de octubre de 2021	Comité
14	Publicación de resultados finales**	14 de octubre de 2021	GRH
15	Evaluación Médica ***	15 de octubre 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