

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

<b>Unidad Orgánica:</b>	Gerencia de Supervisión de Energía División de Supervisión Regional Oficinas Regionales
<b>Denominación:</b>	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
<b>Nombre del puesto:</b>	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
<b>Dependencia jerárquica lineal:</b>	Jefe de Oficina Regional
<b>Dependencia jerárquica funcional:</b>	---
<b>Puesto que supervisa:</b>	---

**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 Osinerghmin 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 020 – 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
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de la convocatoria en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en la página web institucional: <a href="http://www.osinergmin.gob.pe">www.osinergmin.gob.pe</a>	Del 17 al 30 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: <a href="mailto:CAP020_DSR@osinergmin.gob.pe">CAP020_DSR@osinergmin.gob.pe</a> ASUNTO: CAP 020-2021 – ESP-REG-AT-LAM-DSR	01 y 02 de octubre de 2021 (Hasta las 23:59 horas del último día de recepción)	Consultora
<b>SELECCIÓN *</b>			
3	Evaluación del Formato de Hoja de Vida	Hasta el 07 de octubre 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 **	11 de octubre de 2021	GRH
5	Evaluación virtual de Conocimientos	12 y/o 13 de octubre de 2021	Comité y/o Consultora
6	Publicación de resultados de la evaluación de Conocimientos**	13 de octubre 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: <a href="mailto:CAP020_DSR@osinergmin.gob.pe">CAP020_DSR@osinergmin.gob.pe</a> ASUNTO: Evaluación curricular CAP 020-2021_APELLIDOS Y NOMBRES	Hasta el día 14 de octubre de 2021 a las 23:59 Horas	Consultora
8	Evaluación Curricular	Hasta el 19 de octubre 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**	20 de octubre de 2021	GRH
10	Evaluación Psicológica Virtual	21, 22 y/o 25 de octubre de 2021	Consultora
11	Verificación de referencias, REDAM, RNSSC y REDERECI o REDJUM	Del 21 al 26 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 **	26 de octubre de 2021	GRH
13	Entrevista Personal Virtual	27 y/o 28 de octubre de 2021	Comité
14	Publicación de resultados finales**	28 de octubre de 2021	GRH
15	Evaluación Médica ***	29 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](http://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](http://www.osinergmin.gob.pe)

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