

N° de plazas

1

Código de plazas

86

 Categoría  
salarial

EIII-2

**SECCION: IDENTIFICACION**

Órgano	Gerencia de Supervisión de Energía
Unidad Orgánica	División de Supervisión Regional Oficinas Regionales
Cargo Estructural	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
Clasificación	SP-ES: Servidor Público-Especialista
Nombre del cargo/puesto:	<b>Especialista Regional en Atención al Ciudadano</b>
Dependencia jerárquica	Jefe de Oficina Regional
Puesto a su cargo:	Asistente Regional en Atención al Ciudadano

**SECCION: FUNCIONES**
**MISION 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 Osinergrmin 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	Ejecutar 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	-

**CONDICIONES ATIPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO**

Debe realizar viajes a sedes de la entidad o regiones según necesidades institucionales.

Periodicidad de la Aplicación temporal (marcar con una X, luego explicar o sustentar)

Temporal

☒

Permanente

☐

Viajes eventuales acorde a las competencia del puesto.

**SECCIÓN: REQUISITOS**
**FORMACION ACADÉMICA**

A) Nivel Educativo	Incompleta		Completa		B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?
<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años) <input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años) <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria					<input type="checkbox"/> Egresado(a) <input checked="" type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">                     Grado de Bachiller otorgado por la universidad en las carreras de Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social o Sociología                 </div> <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Grado <div style="border: 1px solid black; height: 30px; margin: 5px;"></div> <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Grado <div style="border: 1px solid black; height: 30px; margin: 5px;"></div>	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 se requiere sustentar con documentos):

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

B) Cursos y/o programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Diplomado 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 gestión de reclamos y/o afines.

c) Conocimientos de ofimática e idiomas/Dialectos

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		
Quechua	X			

**EXPERIENCIA**
**Experiencia laboral general**

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral, ya sea en el sector público o privado

03 años

**Experiencia laboral específica**

A. Indique el tiempo de experiencia requerido para el cargo estructural y/o puesto en la función o la materia:

02 años desde puestos de Asistente o equivalente

B. Indique el tiempo de experiencia requerido para cargo estructural y/o puesto en el nivel mínimo de puesto (precisando este):

02 años desde puestos de Asistente o equivalente

C. En base a la experiencia requerida para el cargo estructural y/o puesto (parte A), señale el tiempo requerido en el sector público:

No aplica

Otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia, en caso existiera algo adicional para el cargo estructural y/o puesto

No aplica

**HABILIDADES O COMPETENCIAS**

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

**REQUISITOS ADICIONALES**

No aplica