

N° de plazas	<input type="text" value="1"/>	Código de plazas	<input type="text" value="101"/>	Categoría salarial	<input type="text" value="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:	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
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 fiscalización 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	Fiscalizar 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	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Incompleta</th> <th>Completa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table>		Incompleta	Completa	<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		X	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input checked="" type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> Grado de Bachiller otorgado por la universidad en la carrera de Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social o Sociología </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Grado </div> <div style="border: 1px solid black; height: 30px; margin: 5px 0;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Grado </div> <div style="border: 1px solid black; height: 30px; margin: 5px 0;"></div>	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"/> Secundaria																				
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)																				
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)																				
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria		X																		

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.

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				Idiomas	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado		No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos			X		Inglés		X		
Hojas de cálculo			X		Quechua	X			
Programa de presentaciones			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

Trabajo colaborativo, orientación al resultado, innovación y vocación de servicio.

REQUISITOS ADICIONALES

No aplica