

N° de plazas	17*	Código de plazas	Del 079 al 085,089, del 091 al 098, 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 Osinergmin 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.

**RESOLUCIÓN N° 071-2021-OS/PRES del 02 de agosto de 2021**

\*Modificado por RES. N° 49-2023-OS-PRES del 21 de abril de 2023, RES. N° 100-2023-OS/PRES del 21 de julio de 2023, Res. N° 21-2024-OS-PRES del 29 de febrero de 2024, Res. N° 45-2024-OS/PRES del 23 de abril del 2024, por Res. N°96-2024-OS-PRES del 26 de septiembre del 2024

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

<b>A) Nivel Educativo</b>			<b>B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos</b>			<b>c) ¿Se requiere colegiatura?</b>	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Incompleta</span> <span>Completa</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div> <input type="checkbox"/> Primaria                             <input type="checkbox"/> Secundaria                         </div> <div> <input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)  <input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)  <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria                         </div> <div> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> </div> </div>			<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Egresado(a)                             <input checked="" type="checkbox"/> Bachiller                             <input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura                         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                             Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social, Sociología o afines por formación.                         </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Maestría                             <input type="checkbox"/> Egresado                             <input type="checkbox"/> Grado                         </div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Doctorado                             <input type="checkbox"/> Egresado                             <input type="checkbox"/> Grado                         </div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
						<b>d) ¿Habilitación profesional?</b> 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**

Nivel de dominio				
OFIMÁTICA	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos			X	
Hojas de cálculo			X	
Programa de presentaciones			X	

Nivel de dominio				
IDIOMAS	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 **sí 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**

<b>Institucional</b>	Orientación al cliente, orientación a resultados y trabajo en equipo.
----------------------	---

**REQUISITOS ADICIONALES**

-

RESOLUCIÓN N° 071-2021-OS/PRES del 02 de agosto de 2021

\*Modificado por RES. N° 49-2023-OS-PRES del 21 de abril de 2023, RES. N° 100-2023-OS/PRES del 21 de julio de 2023, Res. N° 21-2024-OS-PRES del 29 de febrero de 2024, Res. N° 45-2024-OS/PRES del 23 de abril del 2024, por Res. N°96-2024-OS-PRES del 26 de septiembre del 2024