

Clasificación	Sigla	Cargo estructural
Servidor Público – Especialista	SP-ES	Especialista Regional en Atención al Ciudadano
Funciones del cargo estructural:		
Misión: 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: <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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. 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. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto. 		
Condiciones atípicas para el desempeño del puesto: Debe realizar viajes a diferentes regiones del país según necesidades institucionales. Periodicidad de la Aplicación: Temporal, viajes eventuales acorde a la competencia del puesto.		
Requisitos del cargo estructural:		
Formación académica		
a) Nivel educativo Universitaria Completa b) Grado/situación académica Grado de Bachiller otorgado por la universidad en la carrera de Ingeniería, Administración, Derecho, Contabilidad, Comunicación, Periodismo, Economía, Trabajo Social o Sociología. c) Colegiatura/Habilitación: No/No		
Conocimientos		
a) Conocimientos técnicos que no requieren documento sustentatorios: Regulación y fiscalización de la energía, y atención al cliente. b) Cursos y/o programas de especialización: Programa de especialización de 90 horas o 90 horas acumuladas en cursos en los últimos 10 años en: atención al cliente y/o servicio al cliente y/o gestión de la energía y/o gestión de reclamos y/o afines. c) Ofimática/Idiomas: Nivel intermedio en procesador de textos, hojas de cálculo, programa de presentaciones /Nivel básico en inglés		
Experiencia		
a) Experiencia general Con experiencia general mínima de 03 años b) Experiencia específica (desarrollando funciones similares y/o en cargos similares y/o en el Sector Público) b.1) Experiencia específica en la función o materia: 02 años desde puestos de Asistente o equivalente b.2) Experiencia específica en el puesto o cargo: 02 años desde puestos de Asistente o equivalente b.3) Experiencia específica en el sector público: No aplica		
Requisitos adicionales		
-		
Datos adicionales del cargo		
Órgano o unidad orgánica: Gerencia de Supervisión de Energía - División de Supervisión Regional - Oficinas Regionales Dependencia jerárquica: Jefe de Oficina Regional/Jefe Regional		