

Clasificación	Sigla	Cargo estructural
SP-ES: Servidor Público-Especialista	SP-ES	Especialista en Atención al Ciudadano
Funciones del cargo estructural:		
Misión: Controlar, evaluar y ejecutar los procesos de atención al ciudadano 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.Realizar el seguimiento a la atención de 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 respuestas a las mismas.Realizar seguimiento a la fiscalización que se realiza a 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.Supervisar el cumplimiento de las actividades de atención al ciudadano ejecutadas por las oficinas de atención a nivel nacional, a fin de tomar medidas correctivas o identificar oportunidades de mejora vinculados a la atención a los usuarios.Proponer, presentar y/o participar en la implementación de proyectos de mejora de procedimientos y/o directivas internas o externas en relación al servicio de atención al ciudadano, a fin de mejorar la calidad en la atención a la población.Elaborar, proponer y controlar las actividades vinculadas a reforzar o adquirir nuevos conocimientos para el personal de atención, con la finalidad de estandarizar la información que se brinda en los diversos canales de atención.Realizar el seguimiento y medición a las diversas acciones ejecutadas con aliados estratégicos a fin de contribuir con el acercamiento al ciudadano.Participar en representación de Osinergmin en actividades de difusión (presenciales, virtuales y/o en medios de comunicación), en los comités técnicos, foros, congresos especializados y operativos con autoridades dentro del ámbito de la competencia de la división, a fin de contribuir con el posicionamiento de la Institución.Ejecutar las actividades que conlleven al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, sistemas integrados de gestión, presupuesto, planes operativos y estratégicos de su unidad orgánica y el desarrollo de personas a su cargo, 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.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, según necesidades institucionales.		
Requisitos del cargo estructural:		
Formación académica		
a) Nivel educativo Universitaria Completa		
b) Grado/situación académica Título profesional otorgado por universidad en las carreras de: de Ingeniería, Administración, Derecho, Comunicación, Trabajo Social, Economía, Marketing, Relaciones públicas, Periodismo, Sociología o Relaciones Industriales.		
c) Colegiatura/Habilitación: No/No		
Conocimientos		
a) Conocimientos técnicos que no requieren documento sustentatorios: Regulación, fiscalización y supervisión de la energía y atención al cliente.		
b) Cursos y/o programas de especialización: Programa de Especialización de 120 horas o 120 horas acumuladas en cursos en los últimos 10 años en: procedimiento administrativo sancionador y/o derecho administrativo y/o gestión pública y/o energía y/o regulación 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 05 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: 03 años desde puestos de Analista o equivalente		
b.2) Experiencia específica en el puesto o cargo: 03 años desde puestos de Analista 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 Dependencia jerárquica: Coordinador de Atención al Ciudadano		