

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