



PERFIL DEL PUESTO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO / COD. 71

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Profesión: BACHILLER O PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES

Plazas disponibles: 01 (UNO)

Nombre del puesto: PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dependencia Jerárquica Lineal: UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dependencia Jerárquica funcional:

Puestos que supervisa:

II. MISIÓN DEL PUESTO

Personal Asistencial responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicio que ofrece el Hospital General de Jaén.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Brindar acogida al usuario que requiere la atención, a través de un trato cordial y personalizado, facilitándole información y orientación necesaria para realizar su consulta, reclamo o sugerencia.
- 2 Atención a los procedimientos de Atención de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias, para estandarizar la atención y cubrir las expectativas de los usuarios de nuestra Institución y permita lograr su satisfacción.
- 3 Registro y llenado del Libro de Reclamaciones en Salud de nuestra Institución que se encuentra a disposición.
- 4 Otras funciones asignadas por su Jefe inmediato.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas
Tiene relación Con el Jefe/a del Servicio: Depende directamente.

Coordinaciones Externas
Con el usuario y familiar.

V. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Completa
<input type="checkbox"/>	Técnica Básica (1 ó 2)	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Técnica Superior	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Universitario	<input checked="" type="checkbox"/>	

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

<input type="checkbox"/>	Egresado(a)	BACHILLER O PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES	
<input checked="" type="checkbox"/>	Bachiller		
<input type="checkbox"/>	Título/ Licenciatura		
<input type="checkbox"/>	Maestría/Especialidad		
<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	Titulado
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	Titulado

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

Sí No

¿Requiere habilitación profesional?

Sí No

VI. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentaria):

--

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word		x		
Excel		x		
PowerPoint		x		

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés				
.....				
.....				

VII. EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Experiencia laboral mínima de 06 meses.

Experiencia específica

A.) Marque el nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público:

<input type="checkbox"/> Practicante	<input type="checkbox"/> Serums	<input type="checkbox"/> Analista / Especialista	<input type="checkbox"/> Supervisor / Coordinador	<input type="checkbox"/> Jefe de Área o Dpto.	<input type="checkbox"/> Gerente o Director
--------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------------------	---------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------------------------

B.) Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto; ya sea en el sector público o privado:

Experiencia específica mínima de 01 año.

C.) En base a la experiencia requerida para el puesto (parte B), marque si es o no necesario contar con experiencia en el Sector Público:

<input type="checkbox"/> Sí, el puesto requiere contar con experiencia en el sector público	<input type="checkbox"/> NO, el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.
---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

* En caso que sí se requiera experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes.

--

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

--

VIII. HABILIDADES O COMPETENCIAS

Capacidad de coordinación, organización y control de los recursos asignados.
Capacidad de liderazgo orientado al logro de objetivos institucionales.
Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
Capacidad de innovación y aprendizaje.
Actitud crítica y propositiva.
Actitud proactiva y con orientación a resultados.
Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.

IX. PLAZO DE CONTRATACIÓN

Hasta el 31 de diciembre de 2021, incluye el periodo de prueba legal.

X. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

XI. REMUNERACIÓN MENSUAL

S/ 2,700.00