



**PERFIL DEL PUESTO PROFESIONAL DE LA SALUD -
 PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO/COD. 60**

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Profesión: TÉCNICO ADMINISTRATIVO / TÉCNICO SECRETARIADO Y AFINES

Plazas disponibles: 6 (SEIS)

Nombre del puesto: PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dependencia Jerárquica Lineal: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Dependencia Jerárquica funcional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

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

	<i>Completa</i>	
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	
<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)	
<input type="checkbox"/> Bachiller	
<input checked="" 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

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Andy Jorjathan Vélez Aliaga
 PRESIDENTE
 COMITÉ PERMANENTE DE PROCESOS DE SELECCIÓN PERSONAL CAS

VI. CONOCIMIENTOS

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

Cursos acorde al puesto.

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.

01 año.

Experiencia específica

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

Practicante
 Serums
 Analista / Especialista
 Supervisor / Coordinador
 Jefe de Área o Dpto.
 Gerente o Director

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

Experiencia 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:

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 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

1 Mes, con periodo de prueba

X. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

XI. REMUNERACIÓN MENSUAL

3,800.00

GOBIERNO REGIONAL DE CALAHOZAS
 HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Andy Jonathan Vélez Aliaga
 PRESIDENTE
 COMITÉ PERMANENTE DE PROCESOS DE
 SELECCIÓN PERSONAL CAS