



**PERFIL DEL PUESTO PERSONAL PARA CALL
CENTER/COD. 69**

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica:	UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
Profesión	Técnico Administrativo / Técnico Secretariado y Afines /Estudiante de últimos ciclos
Plazas disponibles:	4 (CUATRO)
Nombre del puesto:	PERSONAL PARA CALL CENTER
Dependencia Jerárquica Lineal:	UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
Dependencia Jerárquica funcional:	UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
Puestos que supervisa:	-

II. MISIÓN DEL PUESTO

Brindar atención a los usuarios vía la Central de Atención Telefónica la misma que, debe ser adecuada en términos de respeto, información brindada y tiempo de atención, a satisfacción del usuario. Para el registro de paciente en aplicativos y sistemas informáticos, validando de los datos registrados, entrega de Citas y Confirmación de Citas.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1. Atender en forma personalizada a los usuarios, a través de la central de atención telefónica, en términos de respeto, trato cordial, información brindada y tiempo de atención a satisfacción del usuario. Para el registro de paciente en aplicativos y sistemas informáticos, validando de los datos registrados, entrega de Citas y Confirmación de Citas.
2. El modo de atención debe ser: con trato cortés, adecuado tono de voz, predisposición a atender a su satisfacción.
3. Dar por finalizada la llamada sólo cuando se complete todo el proceso requerido para la atención de la llamada y sea así percibida por el usuario.
4. Realizar otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y aquellas que por iniciativa propia, conlleven a mejorar la eficiencia de Hospital.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

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

Coordinaciones Externas

Ninguna.

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 checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Universitario	<input 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 Jonathan Vélez Allaga
PRESIDENTE
COMITÉ PERMANENTE DE PROCESOS DE
SELECCIÓN PERSONAL CAS

VI. CONOCIMIENTOS

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

Dominio de aplicativos Ofimáticos . Mecanografía, Atención al Usuario.

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:

TÉCNICO ADMINISTRATIVO / TÉCNICO SECRETARIADO Y AFINES /Estudiante de últimos ciclos

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		x		
.....				
.....				

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 06 meses.

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. Digitación rápida, de buen trato y con habilidad para relacionarse en el marco del debido respeto, discreto, leal, serio, responsable Con Adaptabilidad, Memoria, Autocontrol, Comunicacion Oral, Cooperacion, Dinamismo, Empatía, Iniciativa y Orden.

IX. PLAZO DE CONTRATACIÓN

1 Mes, con periodo de prueba.

X. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

XI. REMUNERACIÓN MENSUAL

2,300.00