



**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, Comunicación Oral, Cooperación, 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