



PERFIL DEL PUESTO PERSONAL PARA CALL  
CENTER/COD. 64

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Profesión: Técnico Administrativo / Técnico Secretariado y Afines /Estudiante de últimos ciclos

Plazas disponibles: 01 (UNO)

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

- 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.
- El modo de atención debe ser: con trato cortés, adecuado tono de voz, predisposición a atender a su satisfacción.
- 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.
- 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

<p><b>A.) Formación Académica</b></p> <p>Completa</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria</p> <p><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior</p> <p><input type="checkbox"/> Universitario</p>	<p><b>B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto</b></p> <p><input type="checkbox"/> Egresado(a)</p> <p><input type="checkbox"/> Bachiller</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura</p> <p><input type="checkbox"/> Maestría/Especialidad</p> <p><input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado</p> <p><input type="checkbox"/> Doctorado</p> <p><input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado</p> <p>Técnico Administrativo / Técnico Secretariado y Afines /Estudiante de últimos ciclos</p>	<p><b>C.) ¿Se requiere Colegiatura?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p>¿Requiere habilitación profesional?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No</p>
---	---	--

## 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:

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

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

## X. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

## XI. REMUNERACIÓN MENSUAL

S/2,300.00 Incluye los montos de afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al servidor.