



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

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Profesión: PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES
Plazas disponibles: 01 (UNO)
Nombre del puesto: PROFESIONAL PARA 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

- 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.
- 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.
- Registro y llenado del Libro de Reclamaciones en Salud de nuestra Institución que se encuentra a disposición.
- Mantener la conservación adecuada, preservación, integridad y confidencialidad de la documentación e información.
- Informar y absolver consultas sobre las prestaciones de salud y otros servicios que ofrece el hospital a los usuarios internos y externos.
- Elaborar informes sobre los reclamos, tramitarlos y coordinar su resolución en trato directo a través de buenos oficios y elaborar la respuesta a los mismos.
- Proponer y promover acciones orientadas a satisfacer la atención de los usuarios.
- Participar en las actividades de atenciones de salud y de información intra y extra muro.
- Mantener y conservar los bienes y mobiliario a su cargo para el desempeño de sus labores.
- Participar en actividades de Inducción y Capacitación orientadas al campo funcional de su área y de las áreas con las que comparte o complementa responsabilidades.
- El personal que laboré en nuestra institución deberá ejecutar óptimamente todos los protocolos que dictamine el empleador, debiendo conservar la armonía laboral y la satisfacción de sus prestaciones según con el interés de la institución, en pro de la mejora del usuario.
- 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

<p>A.) Formación Académica</p> <p>Completa</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria</p> <p><input type="checkbox"/> Técnica Básica</p> <p><input type="checkbox"/> Técnica Superior</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Universitario</p>	<p>B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto</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>PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES</p>	<p>C.) ¿Se requiere Colegiatura?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Requiere habilitación profesional?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí <input 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:

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 1 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 específica 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.

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/ 3,800.00