



PERFIL DEL PUESTO COORDINADOR /COD. 28

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica:	Unidad de Gestión de la Calidad
Profesión	Profesional en Ciencias Sociales, Psicología
Plazas disponibles:	01 (UNO)
Nombre del puesto:	PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD (PAUS)
Dependencia Jerárquica Lineal:	Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
Dependencia Jerárquica funcional:	Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
Puestos que supervisa:	NO APLICA

II. MISIÓN DEL PUESTO

Profesional responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias, capacitación a usuarios en deberes y derechos y brindar información sobre las actividades y servicios 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 a fines que el jefe inmediato requiera.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Con la Unidad de Gestión de la Calidad

Coordinaciones Externas

Con el Usuario y Familiar

V. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

<input type="checkbox"/> Egresado(a)	PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, PSICOLOGIA, CIENCIA DE LA COMUNICACIÓN
<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?

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Requiere habilitación profesional?	
<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

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:

Diplomados, cursos y estudios relacionados al puesto requerido.

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.

EXPERIENCIA LABORAL MINIMA DE TRES (03) AÑOS

Experiencia específica

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

Practicante profesional
 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 NO MENOR DE DOS (02) AÑOS

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.

EXPERIENCIA EN EL SECTOR PÚBLICO NO MENOR DE 01 AÑO.

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

VIII. HABILIDADES O COMPETENCIAS

Actitud de servicio, ética e integridad.
 Compromiso y responsabilidad
 Actitud proactiva y Orientación a resultados
 Pensamiento estratégico, comunicación efectiva, planificación y organización, capacidad de análisis y capacidad de respuesta al cambio.
 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 de atención y servicio al usuario interno y externo.
 Buen trato
 Aptitud docente

IX. PLAZO DE CONTRATACIÓN

Hasta el 31 de diciembre de 2023, incluye el periodo de prueba legal.

X. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

XI. REMUNERACIÓN MENSUAL

S/ 3,800.00 Incluye los montos de afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al servidor.