

## FE DE ERRATAS

Se comunica a los postulantes del PROCESO CAS Nº 04-2021-HGJ, que en el perfil del Puesto **COD. 71 PROFESIONAL PARA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**, se ha consignado información necesaria de aclaración; por lo que, aclaramos en los siguientes términos:

1. Que, en el PERFIL del PUESTO de COD. 71 PROFESIONAL PARA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO -.

**DICE:**

Experiencia General	Experiencia específica mínima de 06 meses.
---------------------	--

**DEBE DECIR:**

Experiencia General	Experiencia laboral mínima de 1 año.
---------------------	--------------------------------------

**DICE:**

Experiencia Específica	Experiencia laboral mínima de 1 año.
------------------------	--------------------------------------

**DEBE DECIR:**

Experiencia Específica	Experiencia específica mínima de 06 meses.
------------------------	--



**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**

- 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 Mantener la conservación adecuada, preservación, integridad y confidencialidad de la documentación e información.
- 5 Informar y absolver consultas sobre las prestaciones de salud y otros servicios que ofrece el hospital a los usuarios internos y externos.
- 6 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.
- 7 Proponer y promover acciones orientadas a satisfacer la atención de los usuarios.
- 8 Participar en las actividades de atenciones de salud y de información intra y extra muro.
- 9 Mantener y conservar los bienes y mobiliario a su cargo para el desempeño de sus labores.
- 10 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.
- 11 El personal que labore 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.
- 12 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 familias.

**V. FORMACIÓN ACADÉMICA**

A.) Formación Académica	B.) Grado(s) / situación académica y estudios requeridos para el puesto	C.) ¿Se requiere Colegiatura?																										
<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Técnica Básica</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Técnica Superior</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Universitaria</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnica Básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnica Superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Egresado(a)</td> <td rowspan="2">PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bachiller</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Título/ Licenciatura</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Maestría/Especialidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Doctorado</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Egresado(a)	PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES	<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título/ Licenciatura		<input type="checkbox"/>	Maestría/Especialidad		<input type="checkbox"/>	Doctorado		<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>
<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>																										
<input type="checkbox"/>	Técnica Básica	<input type="checkbox"/>																										
<input type="checkbox"/>	Técnica Superior	<input type="checkbox"/>																										
<input type="checkbox"/>	Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>																										
<input type="checkbox"/>	Egresado(a)	PROFESIONAL DE CIENCIAS SOCIALES, INGENIERO INDUSTRIAL Y AFINES																										
<input type="checkbox"/>	Bachiller																											
<input checked="" type="checkbox"/>	Título/ Licenciatura																											
<input type="checkbox"/>	Maestría/Especialidad																											
<input type="checkbox"/>	Doctorado																											

## VI. CONOCIMIENTOS

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

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  Jefe  Servidor  Analista / Especialista  Supervisor / Coordinador  Jefe de Área o Departamento  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:

SI 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 al 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