



ANEXO A

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano o unidad orgánica: UNIDAD DE OFICINA ESTADISTICA E INFORMATICA  
 Denominación del puesto: CALL CENTER  
 Nombre del puesto: CALL CENTER  
 Dependencia jerárquica lineal: ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
 Dependencia funcional: ÁREA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
 Puestos a su cargo: NINGUNO

MISIÓN DEL PUESTO

Proporcionar información y soporte técnico a los usuarios , brindando la información necesaria acerca de la prestacion de servicios asistenciales .Canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Recepcionar llamadas y derivarlas a un destinatario específico
- 2 Gestiona un gran volumen de llamadas, tanto entrantes como salientes;
- 3 Coordinar sobre posibles inconvenientes, dudas y solicitudes de los usuarios
- 4 Brindar información adecuada presencial y/o telefónica
- 5 Dar solución efectiva y de forma ágil a los problemas o solicitudes de los usuarios
- 6 Ofrecer comunicación actualizada, veraz, transparente y detallada, que pueda ser relevante para el usuario
- 7 Reportar inconvenientes recurrentes, para que sean analizados y resueltos de forma definitiva
- 8 Documentar incidentes y actualizar la información en el sistema, con los datos recibidos tras la atención al usuario durante ese contacto
- 9 Brindar una óptima atención a los usuarios orientándolos adecuadamente
- 10 Efectuar la concertación de citas varias

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Pacientes, Familiares de pacientes, usuarios al establecimiento de salud

Coordinaciones Externas

Gestión de servicio al cliente se realiza vía telefónica

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Nivel Educativo

|  | Incompleta                          | Completa                 |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Primaria                      | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| <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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Egresado(a)          | <input type="checkbox"/> Titulado |
| <input type="checkbox"/> Bachiller            |                                   |
| <input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura | <input type="checkbox"/> Titulado |
| <input type="checkbox"/> Maestría             | <input type="checkbox"/> Titulado |
| <input type="checkbox"/> Egresado             | <input type="checkbox"/> Titulado |
| <input type="checkbox"/> Doctorado            | <input type="checkbox"/> Titulado |
| <input type="checkbox"/> Egresado             | <input type="checkbox"/> Titulado |

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

Sí  No

¿Requiere habilitación profesional?

Sí  No

**CONOCIMIENTOS**

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

No Requiere

B.) Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso deben tener no menos de 12 horas de capacitación y los programas de especialización no menos de 90 horas.

No Requiere

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

| OFIMÁTICA                                 | Nivel de dominio |        |            |          |
|---|------------------|--------|------------|----------|
|   | No aplica        | Básico | Intermedio | Avanzado |
| Procesador de textos (Word; Open Office)  |                  | X      |            |          |
| Hojas de cálculo (Excel; OpenCalc, etc.)  |                  | X      |            |          |
| Programa de presentaciones (Power (Otros) |                  | X      |            |          |

| IDIOMAS         | Nivel de dominio |        |            |          |
|-----------------|------------------|--------|------------|----------|
|                 | No aplica        | Básico | Intermedio | Avanzado |
| Inglés          | X                |        |            |          |
| .....           |                  |        |            |          |
| .....           |                  |        |            |          |
| Observaciones.- |                  |        |            |          |

**EXPERIENCIA**

Experiencia general

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Uno (1) Año en el Sector Público o Privado

Experiencia específica

A. Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto en la función o la materia:

No Requiere

B. En base a la experiencia requerida para el puesto (parte A), señale el tiempo requerido en el sector público:

No requiere

C. Marque el nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

Practicante profesional   
  Auxiliar o Asistente   
  Analista   
  Especialista   
  Supervisor/ Coordinador   
  Jefe de Área o Dpto.   
  Gerente o Director

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

**NACIONALIDAD**

¿Se requiere nacionalidad peruana?  SÍ  NO

Anote el sustento:

**HABILIDADES O COMPETENCIAS**

Orientación al servicio; Capacidad de solucionar problemas, Proactividad, paciencia y resiliencia; Amabilidad y empatía, Habilidades de comunicación oral y escrita

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO  
 Dirección Regional de Salud  
 Hospital Regional "Humbilio Valdizán Medrano"

MARIA RUIZ RUBIN  
 JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA