



ANEXO A

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano o unidad orgánica: ESTADISTICA E INFORMATICA

Denominación del puesto: CALL CENTER

Nombre del puesto: CALL CENTER

Dependencia jerárquica lineal: ESTADISTICA E INFORMATICA

Dependencia funcional:

Puestos a su cargo: NINGUNO

MISIÓN DEL PUESTO

BRINDAR UN BUEN SERVICIO Y ORIENTACION A LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Recepcionar llamadas y derivarlas a un destinatario específico.
- 2 Brindar información adecuada presencial y/o telefónica.
- 3 Brindar optima atención al cliente
- 4 Manejar quejas y reclamaciones de los clientes.
- 5 Orientar adecuadamente a los clientes en asuntos técnicos.
- 6 Tomar y gestionar pedidos de usuarios o clientes.
- 7 Efectuar la Concertación de citas varias.

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

TODOS LOS ORGANOS Y UNIDADES ORGANICAS

Coordinaciones Externas

NO APLICA

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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Universitario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

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

Telefonía y equipos de comunicación.
 Manejo de equipo de cómputo y paquetería (Office) e Internet
 Manejo ACD
 Call Center

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.

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.

Experiencia general de un (01) 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:

Experiencia especifica minima de un (01) año en la función o la materia, con experiencia en atención a consumidores/usuarios de servicios públicos.

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

Experiencia general de un (01) año

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

Trabajo en equipo
 Comportamiento ético
 Orientación de servicio al ciudadano
 Comunicacion asertiva

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Dr. Julio Valdivia Medrano"

MARIA RUIZ RUBIN
 JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA