



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

CONVOCATORIA CAS N° 030-2022-SISOL/MML

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE CUARENTA Y CUATRO (44) PERSONAS NATURALES PARA EL PUESTO DE ASISTENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LOS ÓRGANOS DESCONCENTRADOS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de cuarenta y cuatro (44) personas naturales para el puesto de Asistente de Atención al Usuario, para los Órganos Desconcentrados de la Gerencia de Servicios de Salud del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL.

2. Órgano o Unidad orgánica solicitante

Gerencia de Servicios de Salud.

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Unidad De Personal.

4. Base legal

- TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios, y normas modificatorias.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Ley N°29849 – Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales
- Ley N°29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE, que establece criterios para una bonificación en puestos de trabajo de los concursos de la Administración Pública en beneficio del personal licenciado.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0132-2022-SERVIR/PE, que formaliza el acuerdo del Consejo Directivo adoptado en la sesión N° 012-2022-CD, mediante el cual se aprobó opinión vinculante, relativa a la identificación de los contratos CAS indeterminados y determinados.
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO Y/O CARGO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación	<ul style="list-style-type: none">• Egresado técnico superior en las carreras de Enfermería, Informática, Administración, Contabilidad y/o afines.



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cursos y/o Programas de especialización	<ul style="list-style-type: none">• Cursos y/o Diplomados y/o Especialización: Atención al cliente y/o Comunicación eficaz y/o Calidad de atención y/o Atención o satisfacción al cliente y/o afines.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia general mínima requerida: Un (01) año en el ejercicio de la profesión.• Experiencia específica mínima requerida en las funciones del puesto en el sector público y/o privado como auxiliar o asistente: Un (01) año.• Experiencia específica mínima requerida en las funciones del puesto en el sector público como auxiliar o asistente: Un (01) año.
Otros conocimientos técnicos requeridos(*)	<ul style="list-style-type: none">• Código de ética de la Función Pública.• Deberes y derechos de los usuarios de acuerdo con la normativa vigente.• Atención al usuario de acuerdo con la normatividad vigente.• Conocimientos de Ofimática a nivel básico.• Conocimientos de inglés a nivel básico.

(*) *La validación de estos conocimientos se realizará en la entrevista final del proceso de selección. No se sustenta con documentos, **salvo aquellos que estén expresamente contemplados como requisito obligatorio.***

- Nota Importante. -

El tiempo de experiencia laboral será contabilizado desde el egreso de la formación académica correspondiente, motivo por el cual el postulante deberá presentar la constancia de egresado para la etapa de evaluación curricular, caso contrario, la experiencia laboral se contabilizará desde la fecha indicada en el documento de la situación académica que el postulante presente (diploma de bachiller, diploma de título profesional).

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- 1) Atender y orientar a los usuarios y público en general que acudan a la IPRESS para contribuir con la atención de la calidad del servicio.
- 2) Brindar información de los horarios de la programación de servicios médicos con que cuenta la IPRESS.
- 3) Recepcionar las llamadas telefónicas para brindar información general y específica de servicios y especialidades que brinde la IPRESS.
- 4) Apoyar en la difusión de campañas médicas intramurales y extramurales en beneficio de la comunidad de acuerdo a indicaciones de la dirección y/o administración de la IPRESS.
- 5) Mantener el correcto ordenamiento de colas internas y externas considerando la atención preferencial, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- 6) Coordinar con la coordinación médica y el área de caja respecto a las devoluciones de dinero y cambios de comprobantes de pago según corresponda.
- 7) Apoyar en el registro de la programación diaria de los servicios médicos del establecimiento para su distribución en las áreas que lo ameriten.
- 8) Otras funciones afines a la misión del puesto que disponga el jefe inmediato.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

Lugar de prestación del servicio, duración del contrato y retribución:



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONDICIONES	DETALLE
<p>Lugar de prestación del servicio EL POSTULANTE DEBERÁ INDICAR EN LA FICHA DE POSTULACIÓN LA IPRESS A LA QUE POSTULA</p>	<p>1) IPRESS SISOL CAMANA (Jr. Camaná N° 700, Cercado de Lima): Tres (03) vacantes. 2) IPRESS SISOL CHORRILLOS (Av. Fernando Terán 900 - Chorrillos): Dos (02) vacantes. 3) IPRESS SISOL COMAS (Av. Túpac Amaru Km. 7.5, Parque La Merced, Comas): Seis (06) vacantes. 4) IPRESS SISOL CUSCO SAN JERONIMO (Urb. Larapa Grande C1-7B, Distrito de San Jerónimo): Una (01) vacante. 5) IPRESS SISOL CUSCO WANCHAQ (Av. Micaela Bastidas S/N – Esq. Plaza Túpac Amaru - Cusco): Dos (02) vacantes. 6) IPRESS SISOL EL AGUSTINO (Av. César Vallejo con Av. José Carlos Mariátegui, El Agustino): Una (01) vacante. 7) IPRESS SISOL FLOR DE AMANCAES (Av. Prolongación Flor de Amancaes 1377, Rímac): Una (01) vacante. 8) IPRESS SISOL LA VICTORIA (Av. Manco Cápac 218, La Victoria): Dos (02) vacantes. 9) IPRESS SISOL LINCE (Av. Canevaro 550- Lince): Dos (02) vacantes. 10) IPRESS SISOL LOS OLIVOS (Av. Universitaria Norte 3514 (Urb. Parque del Naranjal): Tres (03) vacantes. 11) IPRESS SISOL MAGDALENA (Calle. Bolognesi 260 - Magdalena): Una (01) vacante. 12) IPRESS SISOL MIRONES (Av. Colonial 2001 U. Vecinal Mirones): Una (01) vacante. 13) IPRESS PUENTE PIEDRA (Panamericana Norte Km. 30, Puente Piedra): Tres (03) vacantes. 14) IPRESS SISOL PUNTA HERMOSA (Antigua Panamericana Sur Km. 43.5, Punta Hermosa): Dos (02) vacantes. 15) IPRESS SISOL SAN JUAN DEL LURIGANCHO (Av. Próceres de la Independencia Cdra. 15.): Cuatro (04) vacantes. 16) IPRESS SISOL SULLANA (Av. Calle 2 N° 800 Barrio Buenos Aires - Sullana): Dos (02) vacantes. 17) IPRESS SISOL SURQUILLO (Av. Angamos Este N° 714– Surquillo): Tres (03) vacantes. 18) IPRESS SISOL TARAPOTO (Jr. Lamas N° 368 - Tarapoto - San Martín): Una (01) vacante. 19) IPRESS SISOL TUMBES (Av. Tumbes S/N. Tumbes): Una (01) vacante. 20) IPRESS SISOL VILLA EL SALVADOR (Av. Pastor Sevilla Con Óvalo Pumacahua, Villa el Salvador): Tres (03) vacantes.</p>
<p>Duración del contrato</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2022.</p>



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Remuneración mensual	S/. 1,200.00 (Mil doscientos con 00/100 soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad inmediata. Dada la coyuntura sanitaria que vive el país las labores podrán ser realizadas de forma mixta, es decir, de manera presencial y/o virtual.

V. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
1	<p>Publicación en la página de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR https://app.servir.gob.pe/DifusionOfertasExterno/faces/consultas/ofertas_laborales.xhtml</p> <p>Publicación de la convocatoria en la Página Web. http://intranet.sisol.gob.pe/home/transparencia/pages/Convocatoria-CAS-SISOL.php</p>	Del 11/11/2022 al 24/11/2022	Unidad de Personal
CONVOCATORIA			
2	Inscripción a la convocatoria a través del correo: seleccion@sisol.gob.pe (desde las 00 horas hasta las 17:59 horas), adjuntando la documentación requerida y plenamente legible, conforme numeral 7 y siguientes	25/11/2022	Unidad de Personal
SELECCIÓN			
3	Evaluación de Ficha de Postulación (C.V. recibido al correo institucional de SISOL)	Del 28/11/2022 al 05/12/2022	Comité de Evaluación
4	<p>Publicación de los resultados de evaluación curricular en el portal web de SISOL http://intranet.sisol.gob.pe/home/transparencia/pages/Convocatoria-CAS-SISOL.php</p> <p>A los postulantes aptos se les comunicará el enlace virtual para la etapa de la entrevista.</p>	5/12/2022	Unidad de Personal
5	Entrevista Virtual, a través del enlace enviado a los postulantes calificados aptos.	Del 06/12/2022 al 09/12/2022	Comité de Evaluación
6	<p>Publicación de resultados finales en el portal web de SISOL http://intranet.sisol.gob.pe/home/transparencia/pages/Convocatoria-CAS-SISOL.php</p>	12/12/2022	Unidad de Personal
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción y Registro del contrato	Del 13/12/2022 al 19/12/2022	Unidad de Personal
8	Inicio de Labores	Desde la firma del contrato	Unidad de Personal.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntaje aprobatorio, distribuyéndose de la siguiente manera:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
Evaluación Curricular	35	50
Entrevista Personal	35	50
TOTAL	70	100

Puntaje Mínimo Aprobatorio: 70 puntos.

Puntaje Máximo: 100 puntos.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- 7.1 Los documentos a presentar deben atender a las condiciones y requisitos exigidos en el perfil del puesto descrito en el numeral II.
- 7.2 Los documentos serán escaneados y enviados a la dirección electrónica seleccion@sisol.gob.pe, dentro de las fechas y horarios establecidos.
- 7.3 Los correos enviados a la dirección electrónica mencionada en el numeral 7.2, con los documentos para la postulación, solo deberán ser remitidos en una oportunidad. En caso el postulante envíe más de un correo con los documentos para su postulación, sólo será considerado el primer correo enviado.
- 7.4 Los documentos deben ser foliados, formando parte de un único archivo PDF y respetando el siguiente orden:
 - a. Ficha de postulación (Formato de Hoja de Vida) registrando datos completos y firmada por el postulante (Anexo 1)*
 - b. Declaración Jurada de Ausencia de Nepotismo, Declaración Jurada sobre Nepotismo, Declaración Jurada de información adicional (Anexo 2)*.
 - c. Copia legible del documento de identidad (DNI) vigente.
 - d. Copia simple de los documentos que sustentan la información del Sub título III del Anexo 1 se presentará de acuerdo al perfil del puesto requerido y en el siguiente orden:
 - 1) Formación Académica, Grado Académico y/o nivel de Estudio.
 - 2) Colegiatura y habilitación (Según se requiera)
 - 3) Condición del Postulante (Según sea el caso).
 - 4) Capacitación Recibida.
 - 5) Experiencia Laboral: experiencia general y experiencia específica de acuerdo con las características del perfil del puesto.

*El Anexo 1 (Ficha de postulación) y Anexo 2 (Declaración jurada) se encuentran en:
<http://intranet.sisol.gob.pe/home/transparencia/pages/Convocatoria-CAS-SISOL.php>



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

7.5 Toda la documentación será foliada y escaneada respetando el orden que se indica en el punto 7.3.

Ejemplo: Ficha de Postulación (Anexo 1) + Declaraciones Juradas (Anexo 2) + Copia del DNI + Documentación según orden descrito en ficha de postulación.

7.6 Todos los documentos deberán ser escaneados con una resolución entre 200ppp y 300ppp y en extensión PDF, en un único archivo.

7.7 El nombre del archivo PDF será el Número de Convocatoria y el nombre del Postulante.

Ejemplo: CAS N° ____ - (Apellido paterno y primer nombre)

7.8 Los candidatos no podrán presentarse a más de una convocatoria simultáneamente¹, de lo contrario serán automáticamente DESCALIFICADOS.

Nota: En el caso que el postulante presente el Certificado Único Laboral (CUL) emitido por el Ministerio del Trabajo, este deberá ser acompañado de los documentos sustentatorios que se consignen en dicho certificado, respecto a la formación académica, capacitaciones y experiencia laboral, con la finalidad de acreditar información específica necesaria para la evaluación curricular.

VIII. DE LA CALIFICACIÓN

Cada etapa de Evaluación es eliminatoria, debiendo el postulante alcanzar el puntaje mínimo aprobatorio señalado para pasar a la siguiente etapa.

8.1 Estudios de Especialización

Los programas de especialización y diplomados son programas de formación orientados a desarrollar determinadas habilidades y/o competencias en el campo profesional y laboral, con **no menos de 90 horas de duración** (los certificados deben indicar el número de horas lectivas y/o sus equivalentes para ser tomados en cuenta).

8.2 Cursos

Los cursos deben ser en materias específicas afines a las funciones del puesto. Se debe acreditar mediante un certificado, constancia u otro medio probatorio, con **no menos de 24 horas de duración, las cuales son acumulativas** (los certificados deben indicar el número de horas lectivas y/o sus equivalentes de la capacitación para ser tomados en cuenta). Esto incluye cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros de acuerdo con las disposiciones vigentes.

8.3 Experiencia

Deberá acreditarse con copias simples de certificados, constancias de trabajo, resoluciones de encargatura y de cese, constancias de órdenes de servicio, boletas de pago, contratos y/o adendas. **Todos los documentos que acrediten experiencia deberán presentar fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.**

Para aquellos puestos donde se requiere formación técnica o universitaria completa, el tiempo de experiencia se contará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, que

¹ Entiéndase por “simultáneamente”, dos o más convocatorias que se encuentren en curso de evaluación a la vez.



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

incluye también las prácticas profesionales y las prácticas preprofesionales, realizadas durante el último año de estudios².

Para los casos de SECIGRA, solo el año completo de SECIGRA DERECHO se reconocerá como tiempo de servicios prestados al Estado, inclusive los casos en los que se han realizado previo a la fecha de egreso de la formación. Para tal efecto el candidato deberá presentar la constancia de egresado y el certificado de SECIGRA³.

Para los casos donde no se requiera formación técnica y/o universitaria completa, o solo se requiera educación básica, se contará cualquier experiencia laboral.

Las condiciones que se establecen en el perfil del puesto y en las bases de convocatoria establecen los requisitos mínimos que todo postulante debe cumplir para acceder y calificar en cada etapa de evaluación. Tanto la evaluación de la experiencia como la valoración del mérito permitirán otorgar una calificación a los candidatos con base en los documentos que presenten, por lo que el Comité de evaluación de concurso público de CAS deberá considerar las evidencias que posea y exhiba cada postulante.

IX. PROCESO DE SELECCIÓN

La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo de un Comité de Evaluación, en función al puesto convocado, integrado por tres (03) miembros, designados para tal fin.

El proceso de selección de personal consta de las siguientes etapas:

- a. Evaluación Curricular**
- b. Entrevista Personal**

a. Primera Etapa: Evaluación Curricular

En esta etapa se evaluará el cumplimiento del perfil solicitado por parte del postulante. Para dicho efecto se tomará en cuenta únicamente aquello que se encuentre debidamente acreditado.

Deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

- Se considerará **APTO** a todo postulante que acredite cumplir con el perfil.
- Únicamente los postulantes Aptos podrán pasar a la siguiente etapa.
- Será **DESCALIFICADO/NO APTO** aquel participante que omita con presentar alguno de los documentos que debe contener la propuesta, declare en ellos afirmaciones falsas o imprecisas, presente constancias o certificados ilegibles, o no cumpla con los requisitos mínimos solicitados.
- Los criterios para la calificación serán de acuerdo al perfil del puesto establecido por el área solicitante y tendrá un puntaje máximo de 50 puntos.
- Los títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero, deberán estar debidamente registrados en SERVIR y/u otras entidades de competencia.
- Los documentos presentados en otro idioma que no sea el castellano, deberán contar con la traducción respectiva de Traductor Acreditado.

b. Entrevista Personal

² Decreto Supremo N° 083-2019-PCM.

³ Artículo 26 del vigente Reglamento de la Ley del Servicio Civil de Graduandos del Decreto Ley N° 26113, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2014-JUS.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

La entrevista personal permitirá conocer si el postulante cumple con las capacidades exigidas para el puesto, en la que se evaluará:

- Dominio de los conocimientos descritos en el perfil del puesto que postula.
- Actitud personal
- Desenvolvimiento

La nota mínima aprobatoria en esta etapa es de 35 puntos y la máxima es de 50 puntos. Si el postulante obtiene un puntaje menor a 35 puntos en esta etapa, será automáticamente descalificado.

X. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO

- a. Cuando no se presenten postulantes al proceso.
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple los requisitos mínimos.
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, no se obtiene puntaje mínimo en las etapas de la evaluación.

XI. DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otros supuestos debidamente justificados.

XII. DE LAS BONIFICACIONES

12.1 Bonificación por Discapacidad

Las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio obtendrán una bonificación del quince por ciento (15%) del puntaje total obtenido, según Ley N° 29973, ley que modifica diversos artículos de la Ley N°27050, Ley de Personas con discapacidad, acreditado con resolución del CONADIS presentado en la etapa de evaluación curricular.

12.2 Bonificación a Licenciados de las Fuerzas Armadas

Conforme a la Ley 29248 y su Reglamento, los licenciados de las Fuerzas Armadas que hayan cumplido el Servicio Militar bajo modalidad de Acuartelado que participen en un concurso público de méritos, llegando hasta la evaluación de la Entrevista Personal y que haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en esta evaluación, tiene derecho a una bonificación del 10% en el puntaje total.

12.3 Bonificación por Deportista Calificado de Alto Nivel

Se otorgará la bonificación por ser Deportista Calificados de Alto Nivel de acuerdo a la vigencia de la acreditación y a los porcentajes establecidos en el reglamento de la Ley N° 27674 sobre el puntaje de la evaluación curricular, siempre y cuando haya aprobado la evaluación curricular y hayan indicado al momento de la postulación dicha condición, debiendo acreditar con copia simple el documento oficial emitido por el Instituto Peruano del Deporte (IPD).



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

XIII. MECANISMOS DE IMPUGNACIÓN

- a) El postulante podrá presentar un recurso de reconsideración o apelación al Comité Evaluador del proceso de convocatoria, en los casos que éste haya emitido un acto que supuestamente viole, desconozca o lesione un derecho o interés legítimo.
- b) El Comité Evaluador, debe resolver el recurso de reconsideración en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles de presentado el recurso.
- c) Los recursos de impugnación (reconsideración y apelación), se interponen dentro de los quince (15) días hábiles computados desde el día siguiente de la publicación del acto definitivo con el que concluye el proceso de selección (Acta de publicación del resultado final).

XIV. CONSIDERACIONES FINALES

- 14.1** Es de entera responsabilidad del postulante, a fin de tomar conocimiento de los resultados de las etapas y fechas de evaluaciones, visitar la página web Institucional en el siguiente enlace:

<http://intranet.sisol.gob.pe/home/transparencia/pages/Convocatoria-CAS-SISOL.php>

- 14.2** Los candidatos podrán realizar consultas con relación al puesto que postula mediante el correo electrónico seleccion@sisol.gob.pe

- 14.3** Culminado el Proceso, luego de la publicación del resultado final en la página web, la(s) persona(s) que resulte ganador o ganadores del proceso, deberán acercarse a la oficina de la Unidad de Personal de la Entidad, para la suscripción del Contrato Administrativo de Servicios (según cronograma); para tal efecto deberán **presentar:**

- a. Copia de DNI.
- b. Currículum Vitae y documentación sustentatoria (copia de títulos, certificados, constancias de trabajo, etc.) de acuerdo a requisitos establecidos en el numeral II del presente documento.
- c. Certificado de Antecedentes Penales.
- d. Certificado de Antecedentes Policiales.
- e. Certificado de Antecedentes Judiciales.

- 14.4** La Unidad de Personal, brindará los formatos correspondientes para el registro de información complementaria para el inicio de la vinculación.



FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano	Organos Desconcentrados / Hospitales
Unidad Orgánica	No aplica
Puesto Estructural	No aplica
Nombre del puesto:	Asistente de Atención al Usuario
Dependencia jerárquica lineal:	Administrador
Dependencia funcional:	No aplica
Puestos a su cargo:	No aplica

MISIÓN DEL PUESTO

Orientar, atender y brindar información correspondiente a los servicios de salud que brinda la IPRESS para contribuir con la calidad del servicio de acuerdo con la normatividad vigente.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Atender y orientar a los usuarios y público en general que acudan a la IPRESS para contribuir con la atención de la calidad del servicio.
- 2 Brindar información de los horarios de la programación de servicios médicos con que cuenta la IPRESS.
- 3 Recepcionar las llamadas telefónicas para brindar información general y específica de servicios y especialidades que brinda la IPRESS.
- 4 Apoyar en la difusión de campañas médicas intramurales y extramurales en beneficio de la comunidad de acuerdo a indicaciones de la dirección y/o administración de la IPRESS.
- 5 Mantener el correcto ordenamiento de colas internas y externas considerando la atención preferencial, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- 6 Coordinar con la coordinación médica y el área de caja respecto a las devoluciones de dinero o cambios de comprobantes de pago según corresponda.
- 7 Apoyar en el registro de la programación diaria de los servicios médicos del establecimiento para su distribución en las áreas que lo ameriten.
- 8 Otras funciones afines a la misión del puesto que disponga el Jefe inmediato.

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas:

No aplica

Coordinaciones Externas:

No aplica

FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos		C) ¿Colegiatura?
<input checked="" type="checkbox"/> Nivel Educativo VºBº Dr. CARLOS ALBERTO ALVARADO CHICO Gerente de Servicios de Primaria Sistema Metropolitano de la Administración	Incompleta	Completa	<input checked="" type="checkbox"/> Egresado(a) <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura Enfermería, Informática, Administración, Contabilidad, y/o afines <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D) ¿Habilitación profesional? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Universitaria

CONOCIMIENTOS

A) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No se requiere sustentar con documentos) :

Código de ética de la Función Pública.
Deberes y derechos de los usuarios de acuerdo con la normativa vigente.
Atención al usuario de acuerdo con la normatividad vigente.

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

Cursos, Programas y/o Especializaciones: Atención al cliente y/o comunicación eficaz y/o calidad de atención y/o Atención o satisfacción al cliente y/o afines.

C) Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos

OFIMÁTICA	Nivel de dominio				IDIOMAS / DIALECTO	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado		No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos		x			Inglés		x		
Hojas de cálculo		x			Quechua	x			
Programa de presentaciones		x			Otros (Especificar)	x			
Otros (Especificar)					Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)					Observaciones.-				
Otros (Especificar)									

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique el tiempo total de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Experiencia laboral mínima de un (01) año.

Experiencia específica

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

Experiencia laboral mínima de un (01) año.

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

Experiencia laboral mínima 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 Departamento Gerente o Director

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

No aplica

HABILIDADES O COMPETENCIAS

No aplica

REQUISITOS ADICIONALES

Ninguno



FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano	Centros Médicos
Unidad Orgánica	No aplica
Puesto Estructural	No aplica
Nombre del puesto:	Asistente de Atención al Usuario
Dependencia jerárquica lineal:	Administrador
Dependencia funcional:	No aplica
Puestos a su cargo:	No aplica

MISIÓN DEL PUESTO

Orientar, atender y brindar información correspondiente a los servicios de salud que brinda la IPRESS para contribuir con la calidad del servicio de acuerdo con la normatividad vigente.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Atender y orientar a los usuarios y público en general que acudan a la IPRESS para contribuir con la atención de la calidad del servicio.
- Brindar información de los horarios de la programación de servicios médicos con que cuenta la IPRESS.
- Recepcionar las llamadas telefónicas para brindar información general y específica de servicios y especialidades que brinda la IPRESS.
- Apoyar en la difusión de campañas médicas intramurales y extramurales en beneficio de la comunidad de acuerdo a indicaciones de la dirección y/o administración de la IPRESS.
- Mantener el correcto ordenamiento de colas internas y externas considerando la atención preferencial, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- Coordinar con la coordinación médica y el área de caja respecto a las devoluciones de dinero o cambios de comprobantes de pago según corresponda.
- Apoyar en el registro de la programación diaria de los servicios médicos del establecimiento para su distribución en las áreas que lo ameriten.
- Otras funciones afines a la misión del puesto que disponga el Jefe inmediato.

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas:

No aplica

Coordinaciones Externas:

No aplica

FORMACIÓN ACADÉMICA

Gerente de Servicios de Salud

	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 checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos

Egresado(a) Bachiller Título/ Licenciatura

Enfermería, Informática, Administración, Contabilidad, y/o afines

Maestría Egresado Grado

Doctorado Egresado Grado

C) ¿Colegiatura?

Sí No

D) ¿Habilitación profesional?

Sí No



Universitaria

CONOCIMIENTOS

A) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No se requiere sustentar con documentos) :

Código de ética de la Función Pública.
Deberes y derechos de los usuarios de acuerdo con la normativa vigente.
Atención al usuario de acuerdo con la normatividad vigente.

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

Cursos, Programas y/o Especializaciones: Atención al cliente y/o comunicación eficaz y/o calidad de atención y/o Atención o satisfacción al cliente y/o afines.

C) Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos

OFIMÁTICA	Nivel de dominio				IDIOMAS / DIALECTO	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado		No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos		x			Inglés		x		
Hojas de cálculo		x			Quechua	x			
Programa de presentaciones		x			Otros (Especificar)	x			
Otros (Especificar)					Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)					Observaciones.-				
Otros (Especificar)									

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique el tiempo total de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Experiencia laboral mínima de un (01) año.

Experiencia específica

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

Experiencia laboral mínima de un (01) año.

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

Experiencia laboral mínima 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 Departamento Gerente o Director

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

No aplica

HABILIDADES O COMPETENCIAS

No aplica

REQUISITOS ADICIONALES

Ninguno