

Presupuesto disponible rubro Personal u Honorarios (marcar el que corresponda) del Programa Presupuesto 2017 de:

ODS	OIPPF	OPN	INPP - ME		Código de Sede	Proyecto	Tipo de Fondo	Donante	Centro de Costo
3.7	3.2	2.16	1.1		1.1.1	01	1	001	

“INPPARES, es una organización sin fines de lucro que brinda igualdad de oportunidades, valora y respeta la diversidad, sin discriminación alguna”

Necesidad detectada o alineamiento con el PEI 2016-2022*	Las necesidades detectadas, están relacionadas con el siguiente alineamiento estratégico:
	ODS 3.1 (Para el 2030 reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100,000 nacidos vivos)
	Objetivo estratégico de la IPPF 3.1 (Brindar servicios basados en los derechos, incluyendo aquellos vinculados al aborto seguro y al VIH)
	Objetivos nacionales 2.13 (Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social)
	Objetivo institucional 1.2 (Reducir morbilidad y mortalidad en mujeres, hombres, niñas y niños)
	Objetivo específico: Contribuir al ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, mejorando el acceso de las mujeres a servicios de salud sexual y reproductiva, así como garantizar el acceso a métodos anticonceptivos de mediana y larga duración.
Resultado esperado	Que las y los usuarios sean atendidos de manera oportuna, cordial y clara sobre todos los servicios que brinda la institución a través del canal de línea telefónica contribuyendo a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.
Indicadores o ratios con los que se le evaluará	<ul style="list-style-type: none"> - Número de llamadas atendidas - Porcentaje de llamadas que deriven en citas médicas efectivas. - Porcentaje de llamadas que deriven en citas médicas efectivas. - Numero de llamadas derivadas a las diferentes áreas de la institución

Principales Responsabilidades

- Recepcionar, atender y derivar llamadas telefónicas a las diferentes áreas de la institución.
- Generar citas médicas a los usuarios de nuestros servicios.
- Dar respuesta a todas las consultas relacionadas a tipo de atención, horarios y costos de nuestros servicios.
- Trabajar de manera coordinada y eficiente con la Dirección de Servicios.
- Mantener en orden los equipos, reportando cualquier falla o anomalía, haciendo seguimiento de las gestiones para la solución al problema.
- Otras funciones asignadas por su jefe inmediato.

Perfil requerido		Peso en la Evaluación
Formación y capacitación	a. Técnico operador de planta telefónica/secretaria, acorde al cargo requerido. b. Conocimientos en office nivel usuario (Excel básico) c. Se considerará toda actividad de capacitación y de perfeccionamiento que el candidato acredite y que esté directamente relacionado con el cargo a postular.	30%
Experiencia	Experiencia comprobable de al menos 2 años en atención telefónica y/u otras modalidades de atención al usuario: personal, chat, correo, e-mail.	40%
Documentación mínima requerida	Certificados o diplomas de estudio y capacitación	x
	Certificados o constancias de experiencia laboral	x
	Recomendaciones	
	Certificado de antecedentes	x
	Reconocimientos	
	Publicaciones	
	Acreditación	
	Habilitación	
	Informe de participación en voluntariado (de ser el caso)	
Copia de DNI	x	
Habilidades de comunicación escrita (forma de	Orden	20%
	Redacción	
	Ortografía	

presentación del CV)	Formato		
	Creatividad		

Clasificación del cargo								
Estatus	Funcionario			Empleado	x	Practicante		
Tipo de contrato	Planilla TC	x		Planilla TP		Honorarios		
Tipo de Convocatoria	Interna	x		Externa	x	Pública		
	Por invitación			Por adjudicación Directa		Justificar el por qué es adjudicación directa o invitación		
Periodo de contrato**	Fecha de inicio	14-jul		Fecha de Fin	30-sep	Duración	3 meses	
Motivo del requerimiento de personal	Posición nueva			Puesto Vacante	x	Reemplazo temporal		
En caso de reemplazo temporal	Vacaciones			Enfermedad o descanso médico		Demanda estacional o incremento de actividades		
Horario - Días	L x	M x		Mi x	Ju x	Vi x	Sa x	Do
Horas	Turno mañana	X		Turno tarde	X	Turno noche		
Comentarios								
Inicio convocatoria	recepción de cv	preselección de CV que cumplan requisitos	encuestas en línea	selección de finalistas	entrevista personal y selección final	elaboración de contrato	firma de contrato	inducción e Inicio de Actividades
28/06/2017	05/07/2017	06/07/2017	07/07/2017	09/07/2017	12/07/2017	13/07/2017	15/07/2017	19/07/2017

Datos a ser llenados por Gestión Humana			
Categoría del Puesto		Unidad Organizacional	Código Funcional

Solicitante	Dirección Responsable	Dirección de Administración	Dirección Ejecutiva