

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO
			VERSIÓN 05

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Denominación del Cargo:** Auxiliar Administrativo - PBX Sistemas y Telecomunicaciones
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Sistemas y Telecomunicaciones
- **Personal a Cargo:** No aplica
- **Cargo superior inmediato:** Líder Sistemas Y telecomunicaciones

II. DESCRIPCION DEL CARGO

Apoyo administrativo en el área de sistemas y telecomunicaciones, atención al usuario (PBX).

III. OBJETIVO

Ofrecer y garantizar una efectiva comunicación e información al usuario interno y externo.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Orientar e informar al paciente acerca de la documentación, horarios y demás aspectos necesarios para informar al usuario.
- Recepción de llamadas, atención de usuario interno y externo.
- Redireccionar llamadas entrantes en PBX de usuarios, siguiendo las directrices socializadas por todas las áreas misionales y de apoyo.
- Tener claro convenios y contratos con las diferentes EPS para dar una correcta respuesta al usuario.
- Realizar informes de productividad PBX.
- Responder oportunamente al usuario interno en cuanto a las solicitudes por medio de plataforma de apoyo de generación de tickets.
- Soporte telefónico Nivel 1 al usuario interno (Informativo).
- Velar por la seguridad y prevención de accidentes e incidentes con los equipos.
- Seguir lineamientos dados líder de proceso.
- Apoyar administrativamente al área de sistemas y telecomunicaciones.
- Las demás inherentes al cargo de Auxiliar Administrativo-PBX Sistemas y Telecomunicaciones.

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD

- Responsable de cumplir las funciones descritas en este manual.
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales, institucionales y del sistema de gestión de calidad.
- Responsable de participar de las auditorías internas, externas, de IVC y del Sistema Integrado de Gestión.
- Acogerse a los lineamientos en la mejora de la calidad de los procesos (no uso de celular ni ningún dispositivo electrónico en la jornada laboral diferente a las herramientas entregadas por la clínica a menos que su uso sea indispensable para el desarrollo de su labor).
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales asociadas a seguridad y salud en el trabajo.
- Responsable de consultar y participar de los diferentes comités institucionales, así como identificar los peligros y prevenir los riesgos a los que este expuesto en su sitio de trabajo.
- Asistir a los exámenes médicos ocupacionales periódicos programados.
- Responsable por su higiene postural y cuidado integral de su salud.
- Responsable de reportar e identificar cualquier situación de peligro o riesgo en sus puestos de trabajo.
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales de gestión ambiental.
- Clasificar organizada y adecuadamente los residuos desde la fuente “sitio de generación”.
- Responsable con los lineamientos en uso racional de los recursos (agua, energía, papel y otros).
- Responsable de reportar e identificar aquellos aspectos e impactos ambientales que involucren su actividad laboral.

AUTORIDAD

- No Aplica.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Información relacionada con el SIG y del proceso como tal.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Custodia de la historia clínica respetando la intimidad del paciente.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina: (escritorio, computador, teléfono)
- **POR DINERO:** No aplica.

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver Manual de Perfil de Competencias

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO
			VERSIÓN 05

DOCUMENTOS DEL CARGO

Ver CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CARGO **FORMATO 13-FT-011**

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Título como bachiller.
- **FORMACIÓN:** N/A
- **EXPERIENCIA:** Mínimo seis (6) meses de experiencia en atención al usuario

VIII. CONDICIÓN DE RIESGO

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores de la Clínica San Rafael.

Ver *MATRIZ DE RIESGO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*