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

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Denominación del Cargo:** Líder Gestión de servicios y apoyo Dx
- **Nivel:** Misional
- **Proceso:** Gestión de servicios – Apoyo Dx
- **Personal a Cargo:** Auxiliar de enfermería, Coordinación call center, Médico de apoyo, Auxiliar call center, Auxiliar de admisiones, enfermera de cardiología, fisioterapia.
- **Cargo superior inmediato:** Director(a) administrativo – Directora(a) médico, líder procesos misionales.

## II. DESCRIPCION DEL CARGO


Planea, coordina y controla las actividades administrativas y técnicas de la prestación del servicio en el área de callcenter, consulta externa y servir de interventor con laboratorio clínico y unidades de apoyo diagnóstico externas.

## III. OBJETIVO

- Garantizar una atención de calidad a los usuarios.
- Vigilar y garantizar el adecuado funcionamiento del proceso a cargo.

## IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Garantizar, Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de metas de los indicadores de gestión y presupuesto asignados al proceso a cargo.
- Atender al cliente interno y externo, proporcionar información y solucionar inquietudes.
- Presentar informes de gestión a Gerencia.
- Planear y asignar las actividades a realizar en el proceso.
- Coordinar, dirigir, apoyar y hacer seguimiento a las actividades que desarrolla el equipo de trabajo generando retroalimentación.
- Realizar auditoría y seguimiento al sistema de asignación de citas en callcenter.
- Gestionar las actividades que aseguren el efectivo funcionamiento del proceso y la prestación del servicio.
- Gestionar y controlar todos los insumos o equipos requeridos para el efectivo funcionamiento del proceso.
- Administrar el personal a cargo relacionado con permisos de salida, reporte de novedades, situaciones individuales.
- Coordinar y supervisar las actividades operativas del proceso incluyendo la gestión administrativa con médicos y especialistas.


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

- Realizar revisión constante de la oportunidad en las agendas de consulta médica especializada y realizar la gestión pertinente con los especialistas para garantizar que la oportunidad este dentro de los tiempos establecidos según la norma o compromiso con aseguradoras
- Mantener comunicación directa y efectiva con el líder de procesos misionales para gestionar y controlar agendas médicas.
- Realizar auditoria y seguimiento a los servicios externos que se prestan en su proceso.
- Mantener actualizados los documentos del proceso, vigilar su cumplimiento.
- Mantener comunicación y coordinar actividades con los líderes de otros servicios para mantener la armonía en la prestación del servicio.
- Velar por el cumplimiento de las agendas diarias en los diferentes procesos, cuantificando la cancelación y las causas de esta
- Gestionar recursos que propicien condiciones adecuadas de ambiente de trabajo, bienestar, crecimiento y formación del talento humano, entre otros.
- Mantener informado y motivar al equipo de trabajo ante cambios del entorno, disposiciones legales y corporativas de impacto para el proceso y la Institución.
- Revisar y dar respuesta a la correspondencia directa de Gestión de servicios.
- Responder PQRS del proceso dentro de los tiempos estipulados.
- Responder requerimientos de las EPS en cuanto a oportunidad de citas.
- Medir y analizar los indicadores propuestos para el proceso.
- Elaborar planes de mejora y acciones correctivas del proceso.
- Conocer, aplicar y vigilar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, las normas de Bioseguridad y las demás que disponga la Institución.
- Proporcionar y asegurar la optimización de los recursos necesarios para el normal funcionamiento del proceso atendiendo el cronograma establecido.
- Realizar auditoria a cuentas de pago a prestadores de servicios externos.
- Gestionar su presupuesto asignado, garantizando que se cumpla la rentabilidad solicitada.

## V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### RESPONSABILIDAD

- Responder por el cumplimiento de los indicadores de gestión y presupuestales de los procesos a su cargo
- Responsable de controlar, medir los resultados y hacer seguimiento a las brechas de mejoramiento de los procesos a su cargo.
- Promover la comprensión y aplicación de la Política integrada (Gestión de calidad, Gestión ambiental y Gestión de seguridad y salud en el trabajo).
- Identificar los peligros y riesgos a los que está expuesto en su cargo (asociados a seguridad y salud en el trabajo) y participar de su evaluación, valoración y seguimiento.
- Gestionar las necesidades de capacitación y entrenamiento en Gestión de calidad, Gestión ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo para su personal a cargo.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo.
- Facilitar la asistencia de los colaboradores a su cargo a capacitaciones pertinentes programadas por la institución.

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


- Promover hábitos de vida y de trabajo saludables, convirtiéndose en modelo sobre el autocuidado en salud.
- Clasificar organizada y adecuadamente los residuos desde la fuente “sitio de generación”.
- Responsable de dar cumplimiento y promover los lineamientos en uso racional de los recursos de la institución. (agua, energía, papel y otros).
- Responsable de reportar e identificar aquellos aspectos e impactos ambientales que involucren su actividad laboral y/o de su equipo de trabajo.
- Evidenciar un comportamiento acorde al código de ética, reglamento interno de trabajo, código de vestir y demás manuales internos, tanto con los colaboradores, como con los usuarios externos.
- Reservar la confidencialidad de la información que se le entrega como Líder y hacer el uso estrictamente necesario de la misma para los fines que designe la gerencia de la organización.
- Participar de las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión.
- Elaborar planes de mejora del SIG que den solución a las no conformidades en los procesos a cargo y garantizar su implementación y eficacia.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices impartidas por la gerencia, directores, junta directiva y demás órganos administrativos de control (Asesores jurídicos, revisores fiscales, oficiales de control).
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales, institucionales y del sistema de gestión integral Ambiental, SST y Calidad) según le aplique al proceso a cargo.

#### AUTORIDAD

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y del sistema de gestión integral de los procesos a su cargo.
- Autoridad para emitir directrices asociadas al sistema integrado de gestión acorde con los requisitos del proceso de Gestión de servicios.

#### VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Historia clínica; contratos y convenios; procesos jurídicos; información relacionada con los usuarios y el equipo de trabajo; documentos del Sistema Integrado de Gestión; cronogramas de capacitación al personal.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Contratos y convenios; procesos jurídicos; documentos del Sistema Integrado de Gestión; historia clínica.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina, inventario de insumos, equipos, instrumental, suministros.
- **POR DINERO:** no aplica.

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

## VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

### COMPETENCIAS

*Ver Manual de Perfil de Competencias*

### DOCUMENTOS DEL CARGO

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

### REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Título profesional en Enfermería con Título postgrado especialización en salud o áreas administrativas.
- **FORMACIÓN:** N/A
- **EXPERIENCIA:** Cinco (5) años de experiencia en área administrativa.

## 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*