

	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:** Auxiliar SIAU
- **Nivel:** De apoyo
- **Proceso:** SIAU
- **Personal a Cargo:** No Aplica
- **Cargo superior inmediato:** director mercadeo y relaciones

II. DESCRIPCION DEL CARGO

Orientación y atención al usuario.

III. OBJETIVO

Garantizar un servicio oportuno y de calidad al usuario interno y externo, a través de orientación e información integral, dando respuesta a sus expectativas y requerimientos, en pro de la optimización y mejoramiento continuo de los servicios.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Abrir los buzones de sugerencias de acuerdo con procedimiento establecido.
- Ubicar y garantizar la disponibilidad de formatos de recepción de PQRS “Escuchando al usuario” en cada uno de los buzones que se encuentran disponibles en la Clínica San Rafael
- Recibir las peticiones, quejas, reclamos o Sugerencias, presentadas por cualquier medio: escrito, verbal o correo electrónico. (En caso de no ser depositadas en el buzón de sugerencias diligenciar formato de recepción de PQRS).
- Diligenciar el acta de apertura de los buzones de sugerencias en su totalidad el cual debe estar firmado por un colaborador y un usuario testigo.
- Ingresar los datos registrados en las PQRS en el formato en línea “INFORME DE PQRS” el cual debe permanecer actualizado.
- Gestionar y velar por el cumplimiento de las respuestas de las PQRS dadas por los líderes de área, deberá hacer cumplir los 5 días hábiles (contados a partir de la fecha de recepción por parte del líder encargado).
- Recibir la respuesta a las PQRS por parte de los líderes, verificar y elaborar respuesta final al usuario.
- Enviar respuesta al usuario dentro del tiempo estipulado (15 días hábiles).
- Realizar seguimiento telefónico al 80% de las PQRS entregadas a los usuarios. Diligenciando el formato de seguimiento telefónico en su totalidad.
- Realizar publicación de PQRS con datos incompletos en la página web institucional (No reportan dirección, teléfono, documento).

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

- Desde la aplicación de la recolección de la encuesta de satisfacción, la tabulación y el análisis de la información en los servicios asistenciales.
- Realizar conteo de las encuestas entregadas por la persona a cargo y firmar el acta de control de entrega de encuestas.
- Velar por el cumplimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción externa en todas las áreas.
- Enviar informe mensual al director de mercadeo de las Encuestas de Satisfacción generadas en el mes y PQRS.
- Realizar copias periódicas (una vez a la semana) de la base de datos.
- Gestionar y tramitar las tutelas y derechos de petición presentadas por medio de correo electrónico o físico.
- Atender y orientar a los usuarios.
- Resolver inquietudes y expectativas no cumplidas por los usuarios, gestionando la resolución de las mismas.
- Elaboración y entrega de certificados (hospitalización y consulta externa).
- Apoyo a las actividades de humanización de acuerdo con el cronograma planteado.
- Enviar informe de plan de actividades mensualmente en los primeros 10 días de cada mes.
- Entregar historias clínicas.
- Apoyar y gestionar solicitudes que se presenten en el SIAU.

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD

- Participar de las auditorías internas, externas, de IVC y del Sistema Integrado de Gestión.
- Participar de la elaboración de los planes de mejora del SIG que den solución a las no conformidades en los procesos.
- Asegurar la mejora continua en el proceso asignado.
- Cumplir con las disposiciones legales e institucionales y actuar de acuerdo con la ética de su profesión o disciplina.
- Acogerse a los lineamientos de la normatividad que sea implementada para mejorar la calidad de los procesos (no uso de celular ni ningún dispositivo electrónico diferente al pc entregado por la clínica en la jornada laboral).
- Orientar siempre la calidad de sus procesos al cumplimiento de logros y objetivos establecidos.
- Asumir la responsabilidad de su proceso, asegurando su eficacia y eficiencia de manera continua.
- Mantener una relación íntegra con el resto de los procesos asegurando la calidad de estos.
- Controlar y medir los resultados mejorando el proceso de manera continua.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables definidos frente al Sistema Integrado de Gestión.
- Clasificar organizadamente los residuos desde la fuente "sitio de generación".
- Tomar conciencia acerca del uso desmesurado del papel y aprovechamiento adecuado de los recursos naturales.

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

- Participar en las actividades, programas o estrategias de la organización para identificar, controlar y disminuir el impacto ambiental de la organización.
- Participar y contribuir al cumplimiento de la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asistir a los exámenes médicos ocupacionales programados.
- Presentar una excelente higiene postural.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la institución.
- Participar efectivamente en las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Informar los accidentes de trabajo.
- Identificar los riesgos y peligros asociados al trabajo.
- Tomar conciencia acerca de la seguridad y salud en el trabajo.
- Utilizar, cuidar y reponer los elementos de protección personal que se le suministran.
- Asistir a capacitación mensual del servicio.

AUTORIDAD

- Informar al jefe inmediato si detecta la ejecución de un trabajo que ponga en riesgo la salud y vida del paciente, funcionario o contratista, la estabilidad de la infraestructura de la institución o la afectación severa del medio ambiente.
- Solicitar en forma oportuna cualquier entrenamiento que considere necesario para su desempeño en el puesto de trabajo.
- Solicitar información de los riesgos a que puede verse expuesto en la ejecución de la labor encomendada, sus efectos y las medidas de prevención y control.
- Hacer cumplir las normas, protocolos y reglamentos de la institución.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Datos personales de los usuarios internos y externos
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Encuesta de satisfacción, PQRS.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina.
- **POR DINERO:** No Aplica.

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver perfil eros-K CIS Servicio

	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 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Técnico-tecnólogo en servicio al cliente o afines.
- **FORMACIÓN:** No aplica
- **EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia y/o mínimo seis (6) meses de experiencia en el área asistencial específica.

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*