

	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:** Recepcionista administrativa
- **Nivel:** De apoyo
- **Proceso:** Financiera
- **Personal a Cargo:** No aplica
- **Cargo superior inmediato:** Asistente de Gerente

## II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Gestionar eficientemente las actividades que contribuyen con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con el servicio al cliente interno y externo.

## III. OBJETIVO

Proveer excelente servicio al cliente por medio telefónico y apoyar en la consecución de los objetivos de la empresa, a través de buena atención a clientes externos e internos y lograr eficiencia en labores administrativas de la empresa.

## IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Brindar atención al cliente oportuna y cálida a los usuarios internos y externos.
- Direccionar adecuadamente a los usuarios internos y externos.
- Recibir oportunamente las llamadas telefónicas y direccionarlas adecuadamente.
- Recibir correspondencia, diligenciar formato diseñado para hacer trazabilidad y entregar correspondencia a diferentes áreas.
- Realizar la radicación de facturas.
- Brindar apoyo al área de facturación.
- Brindar apoyo al área financiera y facturación y cuentas médicas.
- Permitir acceso al cliente interno y externo llevando control de la puerta de ingreso del área administrativa.

## 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 planes de calidad 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.

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

- 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.
- Cumplir con los lineamientos de la empresa dentro de la normatividad legal ambiental.
- 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.
- Presentar una excelente Higiene postural.
- Asistir a los exámenes médicos ocupacionales programados.
- 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.

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

## VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Toda la información manejada en el proceso de gerencia es confidencial.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Contratos, información, formatos del proceso, etc.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina: (escritorio, computador, teléfono), inventario de insumos (Papelería, carpetas, lápiz, lapiceros, borrador, sacapuntas, regla, etc.), llaves.
- **POR DINERO:** No aplica

## VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

### COMPETENCIAS

*Ver perfil eros K-CIS Administrativo.*

### DOCUMENTOS DEL CARGO

Ver CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CARGO

### REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Bachiller o técnico en áreas administrativas
- **FORMACIÓN:** Atención al usuario
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 6 meses en cargo similar

## VIII. CONDICION 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*