

	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 de Call Center
- **Nivel:** De apoyo
- **Proceso:** Gestión de servicios y Apoyo diagnóstico
- **Personal a Cargo:** No aplica
- **Cargo superior inmediato:** Coordinador de Call Center

II. DESCRIPCION DEL CARGO

Apoyo en el área de admisiones, asignación de citas médicas y atención al usuario de la Clínica San Rafael.

III. OBJETIVO

Ofrecer y garantizar una efectiva comunicación y atención al usuario para la asignación de citas médicas especializadas.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Manejar las diferentes agendas por profesional.
- Asignación y reasignación de citas médicas especializadas a través de los medios dispuestos por la IPS.
- Cancelación de citas médicas.
- Llamar e informar a pacientes por cambios de agendas médicas y otras razones.
- Orientar e informar al paciente acerca de la documentación, horarios y demás aspectos necesarios para obtener la atención de salud que requiere.
- Realizar cambios de los profesionales en la agenda.
- Apertura y movimientos de agendas en el sistema de la IPS (*cuando sea autorizado*).
- Recepción de llamadas y atención de usuario.
- Responder oportunamente al usuario las solicitudes entrantes al correo interno de asignación de citas. (*cuando sea asignado*).
- Seguir lineamientos dados por coordinador de Call Center
- Cumplir con horarios de ingreso dados por coordinación de Call Center por cuadro de turnos.
- Cumplir con metas propuesta de productividad dadas por coordinadora de Call Center
- Tener claro convenios y contratos con las diferentes EPS para dar una correcta respuesta al usuario.

	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

Responsabilidades en gestión de calidad

- 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).

Responsabilidades en gestión de seguridad y salud en el trabajo

- 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.

Responsabilidades en gestión ambiental

- 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.

RESPONSABILIDAD

- No aplica

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

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Información básica de usuarios.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Autorizaciones de servicio.
- **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

DOCUMENTOS DEL CARGO

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

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Título bachillerato.
- **EXPERIENCIA:** Mínimo seis (6) meses de experiencia en atención al usuario o call center.

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