

	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:** Coordinador Gestión de Requerimientos
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Dirección Legal
- **Personal a Cargo:** No Aplica
- **Cargo superior inmediato:** Director Legal

## II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Coordinar, controlar y ejecutar, dentro de los tiempos dispuestos en las leyes aplicables y políticas internas de la Compañía y en conjunto con el equipo de Gestores(as) que integran el equipo de trabajo, las estrategias de gestión de requerimientos judiciales y no judiciales, incluyendo, sin limitación, peticiones, quejas, reclamos y acciones judiciales y administrativa, que se interpongan frente o contra la Compañía, con el propósito de administrar, gestionar y mitigar los riesgos asociados a cada uno de estos requerimientos.

## III. OBJETIVO

Gestionar de manera adecuada y oportuna el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de la Compañía, al tiempo que se administra, gestiona y mitiga los riesgos asociados a este proceso, velando por los derechos de los usuarios y por la integridad de la Compañía.

## IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Recibir los derechos de petición, acciones de tutelas e incidentes de desacato, presentadas por medio de correo electrónico o físico y se acusa recibido.
- Verificar que los derechos de petición, quejas, reclamos, acciones judiciales e incidentes de desacato que se reciban a través de los diferentes canales dispuestos para el efecto, sí estén interpuestos contra la Compañía..
- Evaluar los hechos y las pretensiones para conocer la solicitud del paciente, peticionario o accionante.
- Canalizar y remitir cada derecho de petición, queja, reclamo y/o acción judicial, a quien corresponda, y gestionar la obtención de información con quien corresponda;
- Coordinar con las Gestoras del Equipo de Gestión de Requerimientos, la gestión de todos requerimientos ingresados a través del Drive de cada EPS, de manera oportuna y adecuada, y atendiendo los términos y condiciones de cada contrato celebrado con las diferentes EPSs
- Ingresar los datos registrados en los documentos en el formato en línea "TUTELAS Y DERECHOS DE PETICION" el cual debe permanecer actualizado.

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

- Gestionar la acción de tutela con la persona encargada de la especialidad, si es cirugía con el área de programación de cirugía y si es consulta especializada con el callcenter.
- Velar porque el líder del proceso envíe la fecha exacta del procedimiento y/o de la consulta con el especialista, llamada al paciente, con el fin de informar fecha, hora y documentos requeridos para realizar el procedimiento quirúrgico o la consulta con el especialista.
- Garantizar el envío, oportuno, de las respuestas al correo electrónico asesorjuridico@socimedicos.com, para efectos de que el responsable de la proyección del borrador de respuesta proceda a elaborar el escrito de la respuesta a través del cual se ejerce la defensa en la acción con su respectivo visto bueno.
- Radicar respuesta en forma inmediata en los tiempos estipulados por la ley, enviar la respuesta o contestación de la tutela al Despacho Judicial donde se originó.
- Verificar si el paciente asistió al procedimiento o consulta, para tener control y cerrar informe mensual.
- Recibir y revisar todos los documentos anexos que llegan como fallos o notificaciones, sentencias, desvinculaciones, hechos superados y enviarlos inmediatamente al correo electrónico asesorjuridico@socimedicos.com , para que el asesor legal determine las acciones y recursos que proden para garantizar una adecuada y oportuna defensa de los intereses de la Compañía.
- Archivar formatos, actas y documentos tramitados (fallos, sentencias, incidente de desacato, desvinculación entre otros), este archivo se llevará de manera física y virtual por mes.
- Realizar auditorías del documento “registro gestión convenios” para disminuir el tiempo de respuesta e identificar PQRS sensibles que deban ser gestionadas en tiempo y forma para evitar procesos jurídicos.
- Hacer entrega de historias clínicas de pacientes fallecidos por medio de derecho de petición, además de la entrega de historia clínica cumpliendo los requisitos legales por medio del correo electrónico.
- Realizar auditorías semanalmente a las encuestas validando que el proceso se esté llevando de la forma adecuada.
- Realizar apertura de buzón de PQRS en las sedes de consulta externa.
- Participar en la elaboración de cronogramas anuales con el fin de realizar las actividades programadas para el mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en reuniones, comités y capacitaciones programadas para el proceso propio y el sistema integral de gestión.
- Entregar mensualmente al Director Legal un informe de los derechos de petición, quejas y reclamos recibidos durante el mes inmediatamente anterior.
- Todas las demás funciones asignadas en el área.

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

### RESPONSABILIDAD

- Responsable de 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).

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

- 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.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área.
- 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 a 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 o a la que tenga acceso.
- Participar de las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión.
- Participar de acciones correctivas que den solución a las no conformidades en los procesos a cargo y garantizar su implementación.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices impartidas por el líder de su proceso.
- 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

- Autoridad para impartir normas ya establecidas y aprobadas por la Gerencia y líder de proceso.

#### VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Documentación institucional, datos personales de los usuarios internos y externos
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Documentos legales y jurídicas.
- **POR BIENES:** Equipos y demás elementos necesarios para ejercer su labor.
- **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:** Técnico /tecnólogo en áreas de la salud y administrativas.
- **FORMACIÓN:** N/A
- **EXPERIENCIA:** Dos (2) años de experiencia en el área de la salud.

### 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*