

	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:** Coordinación de Call Center
- **Nivel:** Misional
- **Proceso:** Gestión de servicios y Apoyo diagnóstico
- **Personal a Cargo:** Auxiliar de Call Center
- **Cargo superior inmediato:** Líder de Gestión de servicios y Apoyo diagnóstico

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Guía el equipo de trabajo para el desarrollo de todas las actividades referentes con la asignación de cita, igualmente tendrá que estar pendiente de la oportunidad de las agendas.

III. OBJETIVO

Planear, coordinar y controlar las actividades diarias del call center, supervisando al personal en el cumplimiento de un adecuado agendamiento, a fin de lograr un servicio de calidad para los usuarios. Así mismo gestionar con líder de área agendas disponibles con especialidades y exámenes que se programan por call center.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Velar por adecuada disponibilidad de agendas.
- Realizar cuadros de turnos y asignaciones del personal de call center, verificar horas de ingreso.
- Mensualmente pasar consolidado de nómina con novedades presentadas en el servicio.
- Retroalimentar de forma verbal o escrita al personal cuando se identifiquen errores o fallos en la atención.
- Realizar mediciones de forma constante durante la jornada laboral con las herramientas que existen para ello y darlo a conocer a dirección médica de sede cuba y líder de proceso (productividad).
- Realizar seguimiento de cumplimiento a metas de PGP
- Responder correos y requerimientos que den a lugar.
- Realizar auditoria de personal a cargo sobre con el fin de medir calidad de la llamada.
- Reportar de forma temprana incapacidades y renuncias.
- Presentar de forma mensual informe de funcionamiento general del call center.
- Dar respuesta inmediata ante errores cometidos por personal de call center.

	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

- 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).
- 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:** Información de usuarios e información confidencial de la institución.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Formatos del proceso.
- **POR BIENES:** Equipos de cómputo y demás elementos necesarios para ejercer su labor
- **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:** Tecnólogo en área administrativa
- **EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia profesional y/o mínimo seis (6) meses de experiencia en el área 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