

	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:** Gestor SIAU
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Mercadeo, comunicaciones y SIAU
- **Personal a Cargo:** No Aplica
- **Cargo superior inmediato:** Director(a) Mercadeo y Relaciones

## II. DESCRIPCION DEL CARGO

Orientación y atención al usuario.

## III. OBJETIVO

Coordinar, controlar y ejecutar las estrategias de gestión y servicio de acuerdo con los procesos establecidos en la institución, con el propósito de establecer y gestionar las necesidades de los usuarios atendidos en la Clínica San Rafael, garantizando un servicio oportuno y de calidad al usuario interno y externo.

## IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Apertura de los buzones de sugerencias de acuerdo con procedimiento establecido.
- Ubicar y garantizar la disponibilidad de formatos de recepción de PQRSF “Escuchando al usuario” en cada uno de los buzones que se encuentran disponibles en las sedes de la Clínica San Rafael.
- Recepción de 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 PQRSF).
- 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 PQRSF” el cual debe permanecer actualizado.
- Recibir la respuesta a las PQRSF 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 PQRSF con datos incompletos en la página web institucional (No reportan dirección, teléfono, documento).
- Realizar y coordinar las aperturas de buzón de PQRSF en las sedes institucionales.

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

- Enviar informes solicitados de manera mensual al director de mercadeo.
- Realizar copias periódicas (una vez a la semana) de la base de datos.
- Atender y orientar a los usuarios.
- Resolver inquietudes y expectativas no cumplidas por los usuarios, gestionando la resolución de estas.
- 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.
- Entrega de historias clínicas.
- 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.
- Apoyar el proceso SIAU en las sedes hospitalarias.
- Todas las demás funciones asignadas en el área.

## 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).

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

- Responsable de reportar e identificar aquellos aspectos e impactos ambientales que involucren su actividad laboral.

#### AUTORIDAD

- No Aplica.

### 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:** Dinero generado por entrega de historias clínicas.

### 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 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Técnico/Tecnólogo en servicio al cliente, área de la salud 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*