

	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
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Gerencia
- **Personal a Cargo:** No aplica
- **Cargo superior inmediato:** Asistente de Gerente

II. DESCRIPCION 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.
- 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

- 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.

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

- 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.

AUTORIDAD

- No Aplica.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Toda la información manejada en el proceso de gerencia es confidencial.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Correspondencia recibida, formatos del proceso.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina: (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 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 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Bachiller o técnico en áreas administrativas
- **FORMACIÓN:** N/A
- **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*