	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:** Líder Gestión de servicios
- **Nivel:** Misional
- **Proceso:** Gestión de servicios
- **Personal a Cargo:** Auxiliar de enfermería, Coordinación callcenter, Médico de apoyo, Auxiliar callcenter, Auxiliar de admisiones, Auxiliar de programación de cirugía.
- **Cargo superior inmediato:** Director(a) administrativo – Directora(a) médico.

II. DESCRIPCION DEL CARGO


Planea, coordina y controla las actividades administrativas y técnicas de la prestación del servicio en el área de callcenter, programación de cirugía y servir de interventor con laboratorio clínico y unidades de apoyo diagnóstico externas.

III. OBJETIVO

- Garantizar una atención de calidad a los usuarios.
- Vigilar y garantizar el adecuado funcionamiento del proceso a cargo.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Garantizar, Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de metas de los indicadores de gestión y presupuesto asignados al proceso a cargo.
- Atender al cliente interno y externo, proporcionar información y solucionar inquietudes.
- Presentar informes de gestión a Gerencia.
- Planear y asignar las actividades a realizar en el proceso.
- Coordinar, dirigir, apoyar y hacer seguimiento a las actividades que desarrolla el equipo de trabajo generando retroalimentación.
- Realizar auditoria y seguimiento al sistema de asignación de citas en callcenter y programación de cirugía.
- Gestionar las actividades que aseguren el efectivo funcionamiento del proceso y la prestación del servicio.
- Gestionar y controlar todos los insumos o equipos requeridos para el efectivo funcionamiento del proceso.
- Administrar el personal a cargo relacionado con permisos de salida, reporte de novedades, situaciones individuales.
- Coordinar y supervisar las actividades operativas del proceso incluyendo la gestión administrativa con médicos y especialistas.
- Mantener comunicación directa y efectiva con el Líder de cirugía y Líder de apoyo diagnóstico para gestionar y controlar agendas médicas.
- Realizar auditoria y seguimiento a los servicios externos que se prestan en su proceso.
- Mantener actualizados los documentos del proceso, vigilar su cumplimiento.

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

- Mantener comunicación y coordinar actividades con los líderes de otros servicios para mantener la armonía en la prestación del servicio.
- Velar por el cumplimiento de las agendas diarias en los diferentes procesos.
- Gestionar recursos que propicien condiciones adecuadas de ambiente de trabajo, bienestar, crecimiento y formación del talento humano, entre otros.
- Mantener informado y motivar al equipo de trabajo ante cambios del entorno, disposiciones legales y corporativas de impacto para el proceso y la Institución.
- Revisar y dar respuesta a la correspondencia directa de Gestión de servicios.
- Responder PQRS del proceso dentro de los tiempos estipulados.
- Responder requerimientos de las EPS en cuanto a oportunidad de citas.
- Medir y analizar los indicadores propuestos para el proceso.
- Elaborar planes de mejora y acciones correctivas del proceso.
- Conocer, aplicar y vigilar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, las normas de Bioseguridad y las demás que disponga la Institución.
- Proporcionar y asegurar la optimización de los recursos necesarios para el normal funcionamiento del proceso atendiendo el cronograma establecido.
- Vigilar y garantizar el cumplimiento y adecuado funcionamiento del proceso.

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.

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	

AUTORIDAD

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y del sistema de gestión integral de los procesos a su cargo.
- Autoridad para emitir directrices asociadas al sistema integrado de gestión acorde con los requisitos del proceso de Gestión de servicios.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Historia clínica; contratos y convenios; procesos jurídicos; información relacionada con los usuarios y el equipo de trabajo; documentos del Sistema Integrado de Gestión; cronogramas de capacitación al personal.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Contratos y convenios; procesos jurídicos; documentos del Sistema Integrado de Gestión; historia clínica.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina, inventario de insumos, equipos, instrumental, suministros.
- **POR DINERO:** no aplica.

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver perfil eros K

DOCUMENTOS DEL CARGO

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

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Título profesional en Enfermería con Título postgrado especialización en salud o áreas administrativas.
- **FORMACIÓN:** Formación en sistemas de gestión
- **EXPERIENCIA:** Cinco (5) años de experiencia en área administrativa.

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