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

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Denominación del Cargo:** Líder regional de comunicación y experiencia al usuario.
- **Nivel:** De apoyo.
- **Proceso:** Mercadeo.
- **Personal a Cargo:** SIAU sede Armenia.
- **Cargo superior inmediato:** Director mercadeo y relaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO


Supervisar, coordinar y controlar los procesos de mercadeo y comunicaciones en las sedes de Armenia y apoyar la presencia y activa participación de SOCIMEDICOS S.A.S. a nivel regional, garantizando el cumplimiento de las metas institucionales.

III. OBJETIVO

Garantizar que las actividades desarrolladas al interior de los procesos de mercadeo, comunicaciones y atención al usuario sean efectivas, hagan un uso eficiente de los recursos y cumplan con los indicadores de seguimiento a la gestión y presupuesto.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Ejecutar las actividades asignadas por la dirección de mercadeo, en concordancia con las políticas, normas y reglamentos que rigen la empresa.
- Participar en los programas de planeación y definición de objetivos del área.
- Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos asignados al proceso, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
- Apoyar la organización de los eventos especiales que promuevan la imagen y los servicios que ofrece la Institución a nivel regional. Realizar registro fotográfico e informes asociados.
- Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al sistema integrado de gestión que desarrolle e implemente la empresa.
- Apoyar la ejecución y control al protocolo de comunicaciones, gestionando eficazmente la comunicación e imagen de la institución a nivel interno y apoyando el reconocimiento de la imagen a nivel externo.
- Realizar seguimiento periódico al proceso de encuestas de satisfacción validando que el proceso se esté llevando de la forma adecuada.
- Realizar seguimiento del proceso de PQRSF periódicamente para disminuir el tiempo de respuesta, la calidad de esta.
- Participar en la elaboración de cronogramas anuales con el fin de realizar las actividades programadas para el mejoramiento continuo de la institución.


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

- Participar en reuniones, comités y capacitaciones programadas para el proceso propio y el sistema integral de gestión.
- Generar estrategias de la atención y manejo de crisis que pongan en riesgo la reputación de la compañía.
- Presentar con periodicidad todos los informes de ejecución del proceso.

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD

- Responder por el cumplimiento de los indicadores de gestión y presupuestales de los procesos a su cargo.
- Responsable de controlar, medir los resultados y 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.
- Gestionar las necesidades de capacitación y entrenamiento en Gestión de calidad, Gestión ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo para su personal a cargo.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo.
- Facilitar la asistencia de los colaboradores a su cargo a capacitaciones pertinentes programadas por la institución.
- 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 y promover 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 como Líder y hacer el uso estrictamente necesario de la misma para los fines que designe la gerencia de la organización.
- Participar de las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión.
- Elaborar planes de mejora del SIG que den solución a las no conformidades en los procesos a cargo y garantizar su implementación y eficacia.

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

- Garantizar el cumplimiento de las directrices impartidas por la gerencia, directores, junta directiva y demás órganos administrativos de control (Asesores jurídicos, revisores fiscales, oficiales de control).
- 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.
- Custodia de dinero generado de las historias clínicas y certificados de hospitalización recepcionados desde el proceso SIAU.

AUTORIDAD

- Autoridad para hacer cumplir los lineamientos definidos desde el área de mercadeo y comunicaciones y de la institución, según le aplique al proceso a cargo.

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:** Custodia de dinero generado de las historias clínicas y certificados de hospitalización recepcionados desde el proceso SIAU.

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:** Profesional en mercadeo, comunicaciones, relaciones internacionales con postgrado en áreas afines.
- **FORMACIÓN:** Formación en comunicación organizacional.
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 12 meses de experiencia en cargos relacionados.

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

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