



PERFIL DEL CARGO

ANALISTA SERVICIO AL CLIENTE – HOSPITAL RIONEGRO

CÓDIGO: PC-0688

Versión No. 1

ELABORADO POR:

Sandra Milena Pérez Hernández
Jefe Selección de Personal

REVISADO Y APROBADO POR:

John Jaime Restrepo Rodríguez
Gerente Gestión Humana

FECHA DE APROBACIÓN: Agosto 28 de 2017

PERFIL DEL CARGO ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE – HOSPITAL RIONEGRO

CÓDIGO: PC-0688

Versión No.1

Pág 2 de 5

1. IDENTIFICACION

Identificación del cargo:	ANALISTA SERVICIO AL CLIENTE
Área de desempeño:	Servicio al Cliente
Cargo del jefe inmediato:	Médico Conserje
Entidad a la que pertenece el cargo:	Hospital San Vicente Fundación - Rionegro

2. MISIÓN

Razón de ser en términos de: ¿Qué hace? ¿Dónde? ¿De acuerdo con qué? ¿Para qué?	Diseñar, implementar y auditar los procesos de servicio al cliente en el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro, buscando lograr la máxima satisfacción del usuario y su familia de acuerdo con sus necesidades y expectativas
--	--

3. RESPONSABILIDADES

1.	Apoyar el fortalecimiento del modelo de servicio de San Vicente Fundación.
2.	Apoyar y prestar servicios de conserjería con el fin acompañar e informar adecuadamente al usuario y a su familia.
3.	Participar en la definición de necesidades y estándares requeridos de los productos para apoyo logístico a los pacientes y sus familias.
4.	Verificar el cumplimiento de los acuerdos de servicio de la conserjería con los procesos de apoyo.
5.	Servir de contacto entre el paciente, su familia y el hospital en el proceso de servicio.
6.	Construir, actualizar y velar por el cumplimiento de los protocolos de atención de servicio al cliente.
7.	Gestionar la información de los usuarios para establecer un relacionamiento con ellos y sus familias y controlar el buen uso de los sistemas de información.
8.	Coordinar la implementación de las políticas de servicio al cliente y el programa de cultura de servicio.
9.	Optimizar el proceso de quejas y reclamos, coordinar la gestión y el seguimiento de las respuestas a los usuarios.
10.	Hacer seguimiento a los indicadores de satisfacción, retroalimentar las diferentes áreas de la organización y hacer un plan de acción para mejorar los procesos.
11.	Apoyar la generación de espacios de participación para los usuarios al interior de la organización.
12.	Apoyar el desarrollo de un programa de relacionamiento con los públicos de interés.
13.	Velar por el cumplimiento de las normas, lineamientos y/o políticas relacionadas con la seguridad del paciente durante el ciclo de atención.

**PERFIL DEL CARGO ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE – HOSPITAL
RIONEGRO**

CÓDIGO: PC-0688

Versión No.1

Pág 3 de 5

14.	Promover soluciones y actividades que tengan impacto positivo para los grupos de interés.
15.	Participar activamente en las actividades de inducción, entrenamiento, formación y capacitación, para su desarrollo personal y profesional.
16.	Participar de las actividades que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos de la institución.
17.	Contribuir al uso adecuado de los recursos naturales, disposición final de residuos y demás elementos que puedan impactar negativamente el medio ambiente.
18.	Incorporar la gestión integral de riesgos en el desarrollo de sus actividades y reportar los eventos de riesgo materializados en la herramienta establecida para tal fin.
19.	Diligenciar, custodiar y entregar los registros de actividades propias de su cargo.
20.	Velar por la humanización en la relación con sus clientes internos y externos, con énfasis en el respeto a la dignidad del ser humano.
21.	Promover, facilitar y participar activamente en las actividades y planes definidos para facilitar la transformación organizacional y la cultura deseada en la Fundación.

4. NATURALEZA DE LA RESPONSABILIDAD

	SI	NO	DESCRIBA:
Decisiones:	X		
Control:	X		Indicadores, estadísticas, bases de datos
Manejo de Presupuesto:		X	
Manejo de Personal:		X	

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

CONTACTOS INTERNOS			FRECUENCIA				
N°	¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	Diar.	Sema.	Mens.	Sem.	Anu.
1	Áreas asistenciales	Coordinación y apoyo de hotelería, Apoyo en trámites, procesos de conserjería, gestión de PQRS	X				
2	Áreas administrativas	Coordinación y apoyo de hotelería, Apoyo en trámites, procesos de conserjería, gestión de PQRS	X				
CONTACTOS EXTERNOS			FRECUENCIA				

PERFIL DEL CARGO ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE – HOSPITAL RIONEGRO

CÓDIGO: PC-0688

Versión No.1

Pág 4 de 5

N°	¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	Diar.	Sema.	Mens.	Sem.	Anu.
1	Paciente, familiares, visitantes, aseguradoras nacionales e Internacionales, call center	Para gestionar los servicios que se le van a prestar al paciente	X				

6. REQUISITOS DEL CARGO

N°	REQUISITO	%	DESCRIPCIÓN	%
1	EDUCACIÓN	15	Deseable: Administradora, Trabajadora Social, Enfermera, Comunicadora, Socióloga, Psicóloga, con especialización en Gerencia de Servicio.	20
			Necesario: Profesional en áreas administrativas o asistenciales	15
			Permitido: N/A	0
2	EXPERIENCIA	15	Deseable: 3 a 5 años	20
			Necesario: 2 a 3 años	15
			Permitido: 0 a 2 años	10
3	FORMACIÓN (Competencia Técnica)	20	Conocimientos en servicio al cliente.	5
			Manejo de inglés Nivel medio	5
			Conocimiento del sector salud.	5
			Habilidades en negociación	5
4	COMPETENCIAS (Corporativas)	25	Sensibilidad Humana	10
			Comunicación Efectiva	5
			Orientación al logro	5

PERFIL DEL CARGO ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE – HOSPITAL RIONEGRO		
---	--	--

CÓDIGO: PC-0688	Versión No.1	Pág 5 de 5
------------------------	---------------------	-------------------

			Conciencia de Equipo	5
5	COMPETENCIAS (Específicas)	25	Construcción de Relaciones	10
			Pensamiento Sistémico	10
			Autocontrol	5