

1. GERENTE

Dirigir, planear, evaluar y controlar las actividades de la compañía, manteniendo la unidad de intereses en torno a la misión y objetivos de la misma, con el fin de garantizar una excelente prestación de los servicios de salud y el cumplimiento de políticas, normas y reglamentos que la rige.

2. DIRECCIONES

- Apoyar a la gerencia y junta directiva con información que le permita la toma de decisiones financieras, buscando la generación de valor. Lograr con el equipo de trabajo, el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en la visión y que tienen relación directa con el proceso.
- Planear, coordinar y controlar que los servicios de consulta externa, cirugía, ayudas diagnósticas, farmacia y óptica, sean prestados con la debida oportunidad, calidad y calidez requeridas por la compañía, además de los requerimientos de la legislación, los entes reguladores y todos los sistemas de acreditación que acoja la institución, alineado con las estrategias organizacionales.

3. JEFES

- Diseñar, planear y dirigir planes y procedimientos técnicos y administrativos relacionados con los sistemas de información y de comunicaciones, potenciando las capacidades empresariales mediante el adecuado uso de la plataforma tecnológica, a fin de satisfacer las necesidades de información y de tecnología de los diferentes grupos de interés de la institución, además de liderar integralmente a su equipo de trabajo.
- Planear, implementar y asegurar estrategias de talento y desarrollo organizacional, alineadas a la visión y lineamientos de la organización conducentes a lograr gente con calidad de vida, una cultura de servicio y procesos en sinergia con el logro de los resultados corporativos.

NIVELES DE TOMA DE DECISIONES

- Definir, planear y ejecutar estrategias de mercadeo y comercial que apoyen la consecución de los objetivos de venta y posicionamiento de la marca Clofán de acuerdo con las políticas establecidas en cada unidad estratégica de negocio.
- Planear, dirigir y controlar la estrategia comercial de las sedes de la Clínica Clofán y oftalmoservicios en Apartadó, de acuerdo con los objetivos organizacionales con el fin de cumplir con presupuesto de ventas y generar retención y desarrollo de los clientes.
- Dirigir y definir la metodología de planeación estratégica, táctica y operativa de la compañía, alcanzando los logros esperados en la empresa. Implementar y mejorar un sistema integral de calidad (requisitos legales, premios o certificaciones, entre otros), que garantice el funcionamiento eficaz y eficiente de todos los procesos, asegurando a su vez el cumplimiento de los requisitos legales aplicable, a través de estrategias de auditoría y seguimiento a los mismos.
- Planificar, liderar y supervisar las funciones relacionadas a la gestión contable, exigiendo de ellas información cuantitativa y cualitativa para la realización de los estados financieros y notas a los estados financieros, en forma correcta y oportuna para una toma de decisiones acertada y dando cumplimiento a la normatividad legal tributaria. Propender por tener buenas relaciones con el equipo de trabajo y promover entre ellos las buenas relaciones para mantener cooperación y un ambiente de trabajo seguro y agradable.
- Ejecutar labores de coordinación, asesoría, supervisión, evaluación y control en la administración del personal de cirugía, con el fin de apoyar la gerencia y la dirección médica, orientando el proceso administrativo y asistencial hacia el logro de los objetivos de calidad y el cumplimiento de la plataforma estratégica de la institución.
- Asegurar que las ayudas diagnósticas se realicen bajo los protocolos establecidos y sus resultados sean seguros como insumo para la toma de decisiones de los profesionales que las envían.
- Garantizar la productividad del servicio de ayudas diagnósticas y la prestación del servicio dentro de los estándares de calidad de Clofán, principios y valores corporativos.

- Gerenciar los convenios de riesgo compartido que establezca la organización y garantizar que la prestación del servicio a los demás aseguradores sea cumpliendo con la normatividad vigente y criterios definidos en la contratación actual; desarrollando estrategias para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio de salud bajo las condiciones pactadas. Así mismo, diseñar, dirigir y ejecutar el programa de auditoría en salud, con un enfoque gerencial considerando como núcleo básico la calidad de la atención y el servicio al cliente.

4. COORDINACIONES

- Coordinar que los procesos de admisión, facturación y trámite de autorizaciones de servicios sean realizados en cumplimiento de la normatividad vigente, con el fin de garantizar la prestación y facturación de los servicios de manera oportuna.
- Adquirir los insumos, bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio a fin de obtener las mejores condiciones de precios, calidad y oportunidad.
- Coordinar y supervisar mecanismos que permitan dar cumplimiento a los acuerdos de servicio establecidos con los diferentes clientes y los necesarios para mantener las relaciones contractuales bajo los estándares definidos para la atención integral en servicios oftalmológicos con las diferentes aseguradoras y entidades particulares.
- Administrar de manera efectiva el suministro del servicio de secretarías médicas a los médicos de la organización, para asegurar su satisfacción, el cumplimiento de las condiciones pactadas en el servicio, cumplimiento de normatividad legal laboral y la alineación de este grupo de colaboradores a la cultura organizacional. De igual manera Administrar los convenios docencia servicio procurando el cumplimiento legal asociado al proceso, así como el establecimiento de relaciones cercanas y de largo plazo con las entidades educativas, proporcionando las condiciones necesarias para el desarrollo de las prácticas de los estudiantes en la Clínica.
- Liderar el Sistema de Gestión en seguridad y salud en el trabajo en la Clínica Clofán, para alcanzar entornos seguros y colaboradores sanos en la organización; así mismo, Apoyar el desarrollo de estrategias de talento humano conforme la visión y misión

organizacional, asegurando un equipo humano idóneo, comprometido y con calidad humana.

- Planificar y gestionar la información, los registros clínicos y administrativos, de acuerdo con las normas vigentes y a los lineamientos estratégicos de la institución, a partir de la implementación de estrategias que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, el cumplimiento de las políticas por parte de todos los procesos y la disponibilidad de la información por parte de los diferentes equipos que la requieren.
- Coordinar, planificar y controlar las actividades relacionadas con la atención de clientes externos e internos en el soporte telefónico y respuesta oportuna a necesidades de los clientes promoviendo las mejoras pertinentes y garantizar acciones orientadas al manejo continuo de la información y comunicación con las demás áreas de la clínica, brindando la mayor satisfacción.
- Direcciona y planifica estrategias comunicativas para la elaboración de las campañas institucionales y medios de comunicación organizacional, enfocando con claridad los objetivos institucionales, haciendo uso adecuado de los medios para lograr una apropiación de la cultura organizacional orientada a cumplir la estrategia, enfocada en la visión y misión, resultados y la medición de impacto en cada grupo de interés.
- Coordinar las actividades de la oficina de pacientes internacionales en cuanto a la atención de pacientes desde la programación del servicio hasta la satisfacción de los mismos, al igual que apoyar las estrategias comerciales para el aumento de los pacientes que se reciben en la institución. Monitorear y coordinar las actividades de servicio al cliente en la gestión de reclamos, sugerencias, felicitaciones, orientación del usuario y demás funciones desarrolladas para la satisfacción del cliente externo e interno a través de la promoción de la excelencia en el servicio.
- Supervisar las actividades que se realiza en la consulta externa con el fin de proporcionar atención oportuna y de calidad al paciente, además, promover y multiplicar estrategias de seguridad del paciente y con el apoyo de comité de seguridad del usuario fomentar la cultura de seguridad, analizar la información y emitir recomendaciones conducentes al mejoramiento continuo de los procesos asistenciales.

- Velar por cuidado integral al usuario y su familia, procurando la oportuna y debida prestación del servicio de acuerdo con los planes, programas y proyectos de la entidad encaminados al cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la institución.
- Coordinar las actividades asistenciales y administrativas de la sede oriente relacionadas con el liderazgo del proceso y la administración del talento humano, asegurando que los diferentes exámenes de ayudas diagnóstica en oftalmología en dicha sede, se realicen de acuerdo a los protocolos establecidos con el fin de proporcionar al cuerpo médico criterios para toma de decisiones oportunas y eficaces para los usuarios, además, Liderar la planeación, programación, coordinación, supervisión y evaluación de las actividades de la óptica de Clofán S.A sede oriente, tanto desde lo asistencial y científico como desde lo administrativo, así mismo brindar atención en Optometría a los usuarios que la soliciten, con el fin de impactar positivamente en su calidad de vida.
- Coordinar los diferentes procesos del servicio farmacéutico bajo la normatividad vigente actual y las políticas institucionales, garantizando así el correcto funcionamiento del mismo.
- Coordinar el proceso de atención en ayudas diagnósticas con el fin de proporcionar atención oportuna y de calidad a todos los usuarios, asegurando que las ayudas diagnósticas se realicen de acuerdo con los protocolos establecidos y brindar al cuerpo médico resultados fiables para toma de decisiones respecto al manejo clínico del paciente.
- Planear, coordinar y supervisar el Modelo de Gestión de ambiente físico, para obtener procesos productivos y seguros facilitando un entorno con condiciones óptimas para usuarios, colaboradores, familiares, visitantes. Así mismo es responsable de Definir y ejecutar los lineamientos que permiten contar con una tecnología avanzada para el bienestar de los grupos de interés
- Supervisar que los colaboradores del área cumplan con los protocolos y guías implementados por la institución para los procesos de lavado desinfección, empaque, esterilización, almacenamiento y distribución de los dispositivos médicos que ingresan

a la central de esterilización, alcanzando niveles óptimos de calidad y garantizando la seguridad del usuario en la realización de los diferentes procedimientos quirúrgicos.

5. ANALISTAS

- Gestionar actividades operativas y administrativas de admisiones y facturación teniendo en cuenta estándares de confidencialidad y orientación al logro, con el fin de alcanzar adecuados niveles de cumplimiento en las acciones que deben generarse en cabeza del coordinador de contratación, admisiones y facturación.
- Realizar seguimiento continuo a los trámites internos de todas las entidades, reportando las novedades y proponiendo soluciones, velando por el cumplimiento de las soluciones definidas con el líder para entregar resultados oportunos al cliente interno y al usuario. Proponer esquemas de trabajo que agilicen las actividades del área de revisión de órdenes.
- Garantizar el abastecimiento de insumos para los procesos de la Institución recepcionados desde el Servicio Farmacéutico; cumpliendo la normatividad vigente, las políticas institucionales y aportando a una prestación de servicios diferencial.
- Apoyar en las acciones e implementación de mecanismos que permitan dar cumplimiento a los acuerdos de servicio establecidos con los diferentes clientes, parametrizando de manera oportuna y adecuada los diferentes convenios institucionales.
- Analizar y subsanar las objeciones o no conformidades realizadas por las ERP (Entidades Responsables del pago) a la facturación presentada por la Clínica Clofán, por servicios de salud prestados y entregar de manera oportuna las respectivas respuestas al área de cartera teniendo en cuenta los soportes contractuales y la normatividad vigente.
- Apoyar en las acciones e implementación de mecanismos que permitan dar cumplimiento a los acuerdos de servicio establecidos con los diferentes clientes, parametrizando de manera oportuna y adecuada los diferentes convenios institucionales.

- Desarrollar, implementar, analizar y mejorar los resultados de las diferentes líneas de trabajo en talento humano como son Selección y contratación de personal, Educación continua, Cultura, Calidad de vida y Desempeño, para conformar un equipo humano competente, satisfecho y articulado con la plataforma estratégica.
- Garantizar la adecuada gestión de los documentos dispuestos para su almacenamiento, custodia, depuración y préstamo de los mismos, haciendo uso eficiente de los recursos disponibles, permitiendo el normal desarrollo de las áreas asistenciales y administrativas que lo requieran.
- Planear, organizar y mantener en operación los sistemas de información, equipos e infraestructura que permitan el adecuado desempeño de los procesos en la Clínica, así mismo apoyar el despliegue de las estrategias tecnológicas y de información corporativas a través de la ejecución de los procedimientos establecidos para el proceso.
- Planear, organizar y entregar servicio de soporte y mantenimiento de los sistemas de información, equipos e infraestructura que permitan el adecuado desempeño de los procesos en la Clínica, así mismo apoyar el despliegue de las estrategias tecnológicas y de información corporativas a través de la ejecución de los procedimientos establecidos para el proceso.
- Apoyar a la líder del proceso con la planificación y control de las actividades relacionadas con la atención de clientes externos e internos en el soporte telefónico y respuesta oportuna a necesidades, promoviendo las mejoras pertinentes y garantizar acciones orientadas al manejo continuo de la información y comunicación con las demás áreas de la clínica, brindando la mayor satisfacción.
- Asignar citas de forma adecuada y eficiente por WhatsApp, de acuerdo con la necesidad del usuario para los servicios de consulta y ayudas diagnósticas, suministrando al usuario información clara y completa para la prestación de los servicios, interactuar con nuestros usuarios logrando una comunicación ágil y humana, garantizando que los pacientes puedan agendar una cita ya sea para consulta o ayudas diagnosticas en cuestión de segundos.

- Gestionar la comunicación visual a través de la imagen digital, aplicando el manual de marca corporativa, con el fin de impactar los grupos de interés. Dar respuesta a las solicitudes de los diferentes procesos de forma oportuna y con profesionalismo. Apoyar en eventos institucionales con cubrimiento de material audiovisual, además, ser soporte con contenido para redes sociales. Contacto con líderes para identificar sus necesidades y preferencias en cuanto a los diseños. Lograr propuestas que generen emociones y conecten con el público.
- Gestionar la atención de los pacientes internacionales, además de los diferentes procesos de servicio al cliente, tales como reclamos, sugerencias y felicitaciones; diligenciar soluciones y proponer mejoras estratégicas para el cliente externo e interno; y procurar por la satisfacción de los clientes promoviendo la excelencia en el servicio.
- Contribuir a la estrategia comercial con el manejo, parametrización y administración de los programas especiales de la institución mediante el agendamiento y seguimiento a los usuarios inscritos en el programa, manejo de la herramienta CRM, donde estarán los datos de todos los clientes. Seguimiento de proyectos comerciales.
- Asegurar la gestión adecuada del sistema de gestión, modelo de mejoramiento y auditorías internas y velar por el cumplimiento de los requisitos legales.
- Realizar seguimiento y control para contribuir al óptimo funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- Controlar la gestión de los inventarios y los activos fijos de la clínica por medio de la verificación continua que implica corroborar la disposición de los insumos y bienes, el seguimiento oportuno de inconsistencias asociados a los mismos, y la proposición de acciones de mejora; con el fin de garantizar su actualización y evaluación.
- Gestionar actividades operativas y administrativas de consulta externa teniendo en cuenta estándares de confidencialidad y orientación al logro, con el fin de alcanzar adecuados niveles de cumplimiento en las acciones que deben generarse en cabeza del coordinador de consulta externa y seguridad del usuario.
- Dar respuesta a las solicitudes de mantenimiento de infraestructura y apoyo a las de equipos biomédicos, de acuerdo con los procedimientos y políticas institucionales,

asegurando la continuidad del servicio en la organización, buscando la satisfacción del cliente interno y externo, de manera segura e íntegra. Apoyar al coordinador de mantenimiento en la planeación y gestión en la ejecución del ambiente físico e infraestructura.

- Realizar la gestión para el soporte técnico de los equipos biomédicos, garantizando que, cada acción permita dar continuidad a la prestación del servicio en la institución, brindar apoyo al proceso de infraestructura, gestionar acciones que permitan la mejora continua de acuerdo con los procedimientos y políticas institucionales, buscando la satisfacción del cliente interno y externo, de manera segura e íntegra. Apoyar al coordinador del proceso, en todo lo relacionado con el ciclo de vida la tecnología biomédica.

6. AUXILIARES

- Realizar la confirmación, revisión de orden y admisión del usuario según el servicio atendido en el proceso de cirugía o ayudas diagnósticas, teniendo en cuenta el debido proceso e instructivos, velando por la correcta realización de la factura requerida a través de una atención oportuna y cálida.
- Realizar la revisión de la orden asegurando que cumplan con los requisitos pertinentes según lo solicitado por el médico tratante y la contratación vigente; realizar cálculos de copagos y cuotas moderadoras según lo definido por la normatividad en salud y alimentar toda la herramienta de autorizaciones para la posterior programación, además de prestar un servicio con calidez al usuario. Brindar atención telefónica acerca del trámite y requisitos para la atención.
- Mantener los inventarios suficientes y óptimos velando por que las entregas de insumos a los servicios sean oportunas, generando un correcto abastecimiento de los insumos requeridos en la institución.
- Apoyar en las acciones e implementación de mecanismos que permitan dar cumplimiento a los acuerdos de servicio establecidos con los diferentes clientes,

parametrizando de manera oportuna y adecuada los diferentes convenios institucionales.

- Apoyar la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en su ciclo PHVA, siguiendo la normatividad vigente y políticas institucionales para generar bienestar en los colaboradores, así mismo será responsable de ejecutar el programa de calidad de vida de la institución según las instrucciones entregadas, con el fin de promover un clima laboral con niveles de satisfacción óptimos.
- Apoyar los procesos operativos de talento humano como son la contratación del personal, trámites legales, capacitación, calidad de vida y desempeño para lograr un equipo humano competente y articulado con la Cultura organizacional.
- Ejecutar en forma segura, confiable, correcta y con oportunidad los procedimientos técnicos, legales y administrativos inherentes al ejercicio de archivo. Es responsable por la custodia y manejo de todos los documentos de la Clínica en el ámbito administrativo y asistencial. Se requiere absoluta confidencialidad.
- Asignar citas de forma adecuada y eficiente, de acuerdo con la necesidad del usuario para los servicios de consulta y ayudas diagnósticas, suministrando al usuario información clara y completa para la prestación de los servicios.
- Asignar citas de forma adecuada y eficiente, de acuerdo con lo relacionado en los listados o en el aplicativo de trámite interno, esto tanto para los servicios de consulta como de ayudas diagnósticas, suministrando al usuario información clara, completa y veraz para la prestación de los servicios.
- Gestionar los reclamos, sugerencias y felicitaciones; diligenciar soluciones y proponer mejoras estratégicas para el cliente externo e interno; y procurar por la satisfacción de los clientes promoviendo la excelencia en el servicio.
- Contribuir a la estrategia comercial con el manejo, parametrización y administración de los programas especiales de la institución mediante el agendamiento y seguimiento a los usuarios inscritos en el programa, manejo de la herramienta CRM, donde estarán los datos de todos los clientes. Seguimiento de proyectos comerciales.

- Gestionar y tramitar el cobro de la empresa con las distintas entidades y / o particulares, garantizando una eficiente gestión y un registro contable oportuno y preciso.
- Apoyar los procesos de liquidación de nómina y seguridad de los colaboradores de Clofán siguiendo la normatividad laboral, tributaria, de seguridad social vigente, atendiendo las políticas internas de la compañía y el reglamento interno de trabajo, impactando la calidad de vida de los colaboradores ofreciendo información oportuna en lo relacionado con sus pagos y brindando un trato con calidad humana.
- Garantizar el recaudo oportuno de los ingresos de la Clínica a través de los pagos realizados por los pacientes particulares o aquellos que viene con copagos por las distintas entidades y enviar a la entidad bancaria el dinero en efectivo o cheque en forma correcta y oportuna. Controlar por medio de las agendas el ingreso de los pacientes atendidos por los profesionales de la salud que prestan servicios a la clínica.
- Revisar, analizar, investigar, y asegurar que la facturación de proveedores y acreedores que llegan a nombre de la clínica se realice en forma correcta, confiable y oportuna en el mes contable correspondiente para la toma de decisiones. Así mismo, hacer seguimiento, control, análisis y verificación a las cajas generales y menores para controlar el recaudo del dinero que llegan desde los pacientes particulares y otros recaudos.
- Realizar actividades asistenciales y administrativas en el área de consulta externa de acuerdo con las políticas institucionales con el fin de brindar una atención segura, oportuna e integral a los usuarios y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
- Realizar la asignación de turnos quirúrgicos teniendo en cuenta el proceso de programación lo cual asegurará la prestación de un excelente servicio.
- Apoyar en la implementación del software de mantenimiento Keeper para realizar el diligenciamiento de las plantillas de cada uno de los equipos biomédicos (305 aproximadamente) y de los equipos industriales de uso hospitalario (211 aproximadamente) correspondientes a las sedes ciudad del río y Rionegro, diligenciamiento de las plantillas de sus parámetros técnicos, creación de instructivos

para el registro de los mantenimientos preventivos, ingreso de la documentación existente de acuerdo a la resolución 3100 – sistema único de habilitación por cada equipo biomédico, capacitación y seguimiento posterior a la salida a producción del sistema. Apoyar al coordinador en la gestión de la tecnología biomédica.

- Realizar los diferentes exámenes de ayudas diagnósticas en oftalmología de Clínica Clofán, de acuerdo con los protocolos establecidos con el fin de proporcionar al cuerpo médico criterios para toma de decisiones oportunas y eficaces para los usuarios; con un trato cálido y velando siempre por la seguridad de los usuarios.