

COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE

Descripción General del Trabajo

Trabajo que consiste en el desarrollo y coordinación de diversas actividades y enlaces como facilitador(a) entre lo(a)s pacientes y el personal del *Centro* para promover altos niveles de satisfacción mediante el desarrollo de acciones que garanticen el acceso, calidad, eficiencia y rapidez en los servicios de salud institucionales que se le proveen a lo(a)s pacientes que se atienden en las distintas unidades clínicas del *Centro*.

Funciones Esenciales

Coordina y desarrolla distintas actividades de servicio directo a lo(a)s pacientes para asegurar que en los distintos servicios de salud que se le proveen a lo(a)s pacientes, se atiendan las necesidades particulares de esto(a)s, que estén bien informados y que reciban los servicios de la forma más rápida y efectiva dentro de las posibilidades institucionales y de acuerdo con la condición particular de salud del (de la) paciente.

Entrevista a pacientes y familiares de éstos con el propósito de recopilar información relevante que ayude en los procesos de identificación de distintas necesidades relacionadas con las condiciones de salud particulares de esto(a)s que inciden en el tratamiento y recuperación.

Coordina gran variedad de asuntos con otras unidades de trabajo, con funcionario(a)s y especialistas del *Centro* y de otras entidades externas que intervienen en distintos procesos relacionados con el tratamiento y recuperación de lo(a)s pacientes.

Coordina con miembros de la facultad médica, con la gerencia y con otro personal clínico distintas actividades que facilitan y promueven la celeridad y efectividad de los servicios que se le proveen a lo(a)s pacientes en el *Centro*.

Desarrolla y evalúa las metas, objetivos y planes de trabajo que se utilizan para el programa institucional de servicio al cliente.

Desarrolla investigaciones para la identificación de problemas y desarrollar las acciones correctivas que mejoren la atención y la provisión de los servicios a lo(a)s pacientes institucionales.

Estudia, analiza y evalúa gran variedad de información de diversas fuentes para el desarrollo de módulos y material educacional, audiovisual y didáctico que se utiliza en charlas, conferencias, orientaciones y otras actividades educacionales para pacientes y familiares participantes.

COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE

Diseña, desarrolla, coordina y ofrece adiestramientos y otras actividades educacionales para la capacitación del personal del *Centro* en aspectos relacionados con los servicios al cliente.

Estudia y analiza leyes, reglamentos, procedimientos, controles, políticas y otra documentación aplicable a los distintos servicios institucionales del *Centro* con el propósito de aplicarlos y utilizarlos en los procesos de las actividades de orientación y educación de pacientes y familiares.

Orienta a funcionario(a)s del *Centro* en los asuntos y aspectos del programa institucional de servicios al cliente.

Evalúa periódicamente el funcionamiento del programa de servicios al cliente del *Centro*, con el propósito de efectuar los cambios y ajustes necesarios para el mejoramiento del mismo.

Colabora y coordina con funcionario(a)s de unidades especializadas y reguladoras del *Centro* y de agencias reguladoras externas, asuntos y aspectos normativos relacionados con el programa institucional de servicios al paciente.

Recopila, registra y tabula información estadística que se utiliza en las evaluaciones de progreso y de resultados de las actividades programáticas institucionales relacionadas con los servicios que se le proveen a lo(a)s pacientes en el *Centro*.

Redacta informes, comunicaciones y escritos correspondientes a los procesos y actividades administrativas, operacionales y especializadas relacionadas con el programa de servicios al cliente bajo su coordinación.

Opera equipos y sistemas electrónicos de informática que se utilizan para la actualización, comunicación, control, procesamiento y registro y de gran variedad de información y de equipos audiovisuales que se utilizan en los procesos educacionales que desarrolla.

Genera, atiende y refiere llamadas telefónicas relacionadas con los procesos y actividades que desarrolla.

Se traslada a diferentes sitios de trabajo y localidades en y fuera del *Centro* para el desarrollo de las funciones y diversas actividades relacionadas con el trabajo.



COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE

Responsabilidad

- Por equipos, materiales y propiedad: Los errores cometidos por el (la) empleado(a) resultan en pocas o limitadas consecuencias o pérdidas.
- Por impacto fiscal: El trabajo no requiere que el (la) empleado(a) ejerza responsabilidad sobre procesos o actividades que conlleven la administración, la autorización, el desarrollo o el trámite o que desempeñe, en forma alguna, acciones de naturaleza financiera que conlleven la erogación de fondos o el manejo o custodia de dinero u otros efectos o valores institucionales en que se pueda incurrir en errores que provoquen pérdidas
- Por Información: El (La) empleado(a) accede, custodia, utiliza, revisa, modifica y divulga información confidencial e importante para el desarrollo de sus funciones. A este nivel las consecuencias por errores en la divulgación y el manejo de la mencionada información causarían trastornos y daños a la organización y a las operaciones las cuales conllevarían algunas pérdidas irreparables.
- Por la seguridad de otros: El trabajo requiere que el (la) empleado(a) asuma un mínimo de responsabilidad para ejercer cuidado, velar por la seguridad o la salud de otros en el desempeño de las funciones del puesto.

Supervisión

- Ejercida: El trabajo no requiere que el (la) empleado(a) ejerza responsabilidad por la dirección, coordinación, asignación, revisión y evaluación del trabajo de otras personas.
- Recibida: El (la) empleado(a) trabaja bajo la supervisión del (de la) Director(a) de Programas Institucionales o un representante autorizado.

COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE

Esfuerzo Requerido

Mental: Esfuerzo mental alto que incluye la realización de actividades, procesos u operaciones complejas que requieren que el (la) empleado(a) ejerza concentración mental de alta intensidad para la detección y solución de problemas, para ajustar los métodos de trabajo o para el desarrollo de procesos científicos, administrativos, institucionales u operacionales, los cuales pueden provocar un alto nivel de cansancio o fatiga mental.

Condiciones de Trabajo

Ambiente: Trabajo en un ambiente de oficina o en una unidad de trabajo en la cual el (la) empleado(a) está expuesto(a) en forma ocasional a condiciones o elementos tales como: ruido, poca ventilación, frío, calor u otras condiciones o elementos similares.

Riesgos: Exposición a actividades o áreas de trabajo que conllevan que el(la) empleado enfrente el peligro o la posibilidad de accidentes que puedan ocasionarle daños o enfermedades de naturaleza leve o de pocas consecuencias, tales como: cortaduras superficiales, quemaduras menores, rasguños, o alguna otra laceración, golpe, lesión o enfermedad que requiera atención médica menor que no conlleve hospitalización ni que provoque la ausencia del(la) trabajador(a).

Requisitos Mínimos

Preparación Académica: Grado de Bachillerato de una universidad reconocida y acreditada.

Experiencia: Cuatro (4) años de experiencia en trabajos de servicios de atención de clientes o público en general.

Certificaciones Profesionales: No se requiere credencial profesional, certificación, licencia o colegiación para ejercer el trabajo.

Conocimientos: Principios, técnicas y prácticas que se utilizan en la atención de clientes para ofrecerle servicios.

Principios de las técnicas de entrevistas.

COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE

Idiomas español e inglés.

Habilidades: Planificación y coordinación efectiva de gran variedad de actividades y servicios.

Análisis e interpretación de información.

Localización, selección y utilización efectiva de fuentes de referencia, materiales, métodos y técnicas educacionales.

Comunicarse, seguir e impartir instrucciones verbalmente y por escrito en los idiomas inglés y español.

Redacción de comunicaciones, informes, folletos, manuales y otros documentos.

Establecer, promover y mantener relaciones efectivas de trabajo con compañero(a)s de trabajo, personal técnico y especializado del campo de la salud, pacientes y público en general.

Destrezas: Uso y manejo de materiales, equipos de oficina, equipos audiovisuales y de tecnología educativa.

Operación de equipos y sistemas de informática que se utilizan para el registro, acceso, procesamiento y comunicación electrónica de información.

Período Probatorio: Seis (6) meses.



COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE

Aprobación

En virtud de la autoridad que me confiere la Ley Orgánica del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe, Ley Número 51 del 30 de junio de 1986, según enmendada, en sus Artículos 4 y 5, se aprueba la precedente clase de puestos que formará parte del Plan de Evaluación de Puestos para Gerencia del Servicio de Carrera de la Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan de Puerto Rico, a 3 de Noviembre de 2009.



Javier Malavé Rosario. MSHA, CHE
Director Ejecutivo

Nota Aclaratoria: Por motivo de que la compañía a cargo de la preparación de Plan de Evaluación de Puesto del Personal Gerencial, Expert Resources, entregó las especificaciones de clase tardíamente, las mismas son firmadas por el incúmbete en el puesto de Director Ejecutivo al momento de su entrega.

El Lcdo. Javier E. Malavé Rosario firma las misma a la fecha antes indicada no obstante estas Especificaciones de Clase son vigentes desde la implantación del Plan al 1ro de mayo de 2008.

