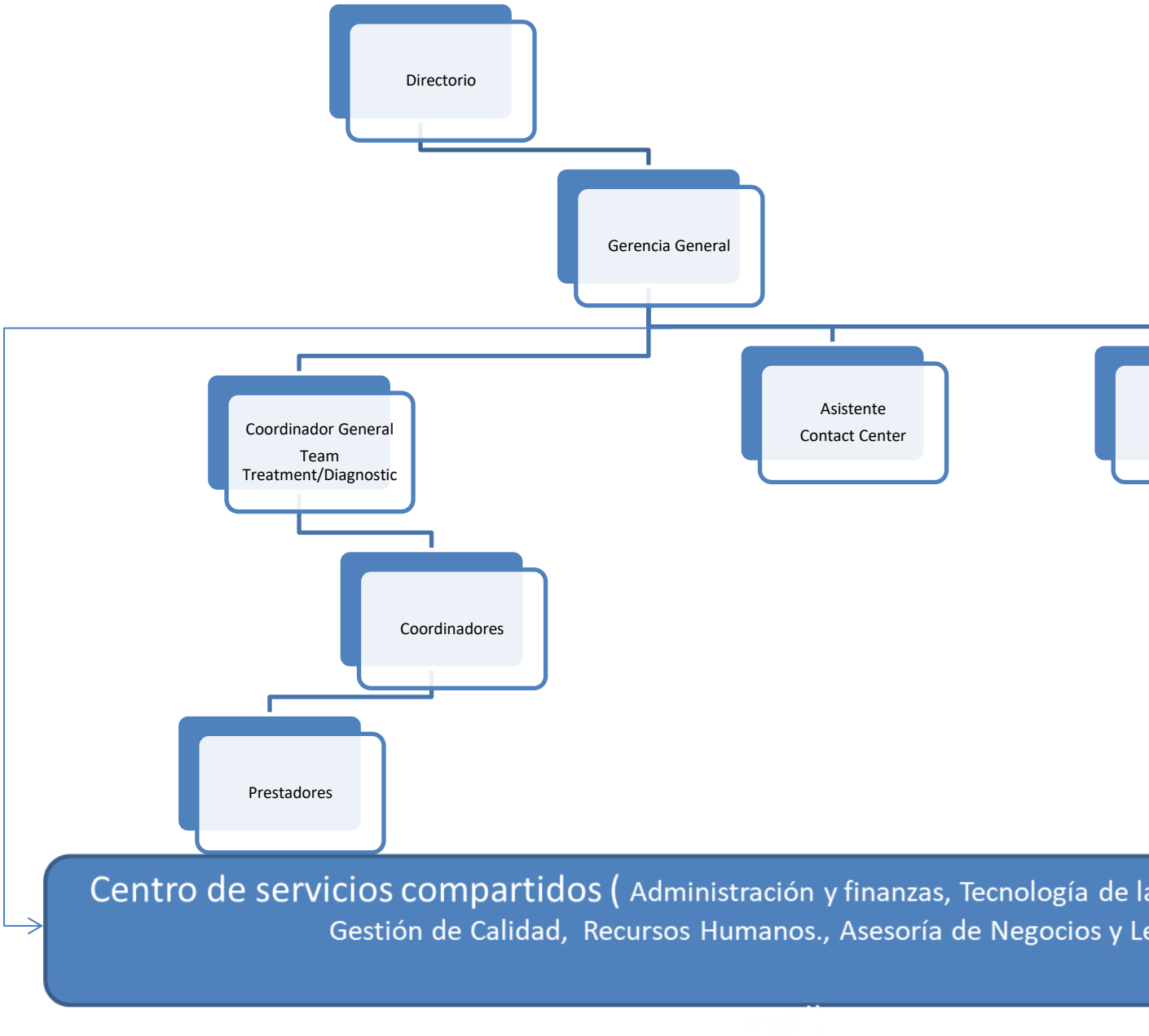
Estructura Organizacional LSDM



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1. Nombre del puesto:		
Gerente General	**Fecha:**	

2. Misión del Puesto:

Administrar (planificar, ejecutar y controlar) los recursos para lograr los objetivos establecidos por la Dirección.

3. Principales áreas de responsabilidad:

Acciones (¿El qué?)	Resultado esperado (¿Para qué?)	Parámetro (¿Cómo se mide?)
Desarrollar la gestión comercial con clientes (prepagas y laboratorios) y proveedores	Asegurar el contacto directo con clientes y proveedores	
Negociar precios con clientes	Garantizar la rentabilidad de los servicios prestados	
Atender las diversas necesidades del personal	Resolver los problemas del personal	
Administrar los servicios en Chile	Facilitar las operaciones en Chile	
Administrar las unidades de negocio	Asegurar la rentabilidad de las unidades de servicio, maximizando ingresos y minimizando gastos	
Gestionar servicios de terceros (estudio contable)	Asegurar la calidad en las prestaciones de terceros	
Gerenciar el sistema de información	Asegurar la disponibilidad de la información	

4. Dimensión del puesto:

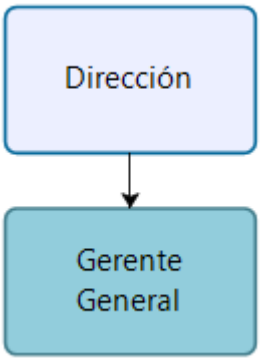
Financiera	No financiera
Facturación anual bruta: USD Contribución Marginal Activo fijo Compras anuales	Q de empleados Q de monotributistas Q de pacientes

COPIA NO CONTROLADA

5. Libertad de acción:

Decisiones	Proposiciones
	Presupuesto operativo Desvinculaciones/ Ingresos Compras

6. Ubicación del puesto en la estructura:



Número y nivel de personas a cargo directa o indirectamente:

En forma directa: ☐ N/C ☐ 1 a 5 X ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 15 ☐ Más de 15

En forma indirecta: ☐ N/C ☐ 1 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ 21 a 50 ☐ Más de 50

Niveles a cargo:

☐ Personal CCT ☐ Asistentes ☐ Analistas ☐ Supervisores ☐ Jefes X ☐ Gerentes ☐ Directores

7. Requisitos del puesto:

Educación Formal:

☐ Terciario X ☐ Universitario ☐ Postgrado

Nivel Alcanzado: ☐ En Curso X ☐ Completo

Especificación (tipo de carrera y otros requisitos): Licenciado en Administración

Otros conocimientos (Escala: Básico [B], Intermedio [I], Avanzado [A])

Idiomas: ☐ Inglés [ ] ☐ Portugués [ ] ☐ Otros [ ] (detallar:_____)

Informática: ☐ Excel [X] ☐ Word [X] ☐ PPT [X] ☐ SAP [ ] ☐ Otros (detallar:_____)

Específicos para el puesto: Capacidad de análisis desarrollada / Pensamiento estratégico / Comunicación efectiva

COPIA NO CONTROLADA

Experiencia mínima requerida en funciones similares:

Años: ☐ de 0 a 1 año ☐ de 1 a 3 años X ☐ de 3 a 5 años ☐ Mayor a 5 años

Condiciones (tamaño y rubro de empresas): _____

Califique las competencias indicadas con una “X” en las categorías alto, medio o bajo para un buen desempeño en el puesto

Competencia	Alto	Medio	Bajo
Orientación a resultados	X		
Solución de problemas	X		
Relacionamiento interpersonal efectivo	X		
Orientación al cliente	X		
Liderazgo	X		

8. Otros comentarios:

Titular del Puesto	Dirección / Gerencia de Área	Recursos Humanos
Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:

Ref.: RH – FO – 06

COPIA NO CONTROLADA

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1. Nombre del puesto:		
Coordinador	**Fecha:**	10/03/2019

2. Misión del Puesto:

Supervisar la eficacia en la prestación del servicio convenido entre la empresa y el solicitante, respetando los estándares de calidad definidos.

3. Principales áreas de responsabilidad:

Acciones (¿El qué?)	Resultado esperado (¿Para qué?)	Parámetro (¿Cómo se mide?)
Planificar la disponibilidad de los recursos en función de la demanda según contrato	Asegurar la eficiencia / eficacia del servicio / operaciones con el cliente	
Coordinar los encuentros entre los profesionales de la salud / pacientes en función a la demanda según contrato	Asegurar la efectividad del servicio programado entre prestadores y familia	
Supervisar la ejecución de las operaciones	Asegurar la eficiencia / eficacia del servicio / operaciones con el cliente	
Controlar el registro y la veracidad de los datos cargados por cada prestadora	Asegurar y evidenciar el correcto servicio de las operaciones internas y de las prestadoras	
Controlar y evaluar los gastos de las prestadoras en función al servicio	Asegurar la correcta liquidación de los servicios prestados	

4. Dimensión del puesto:

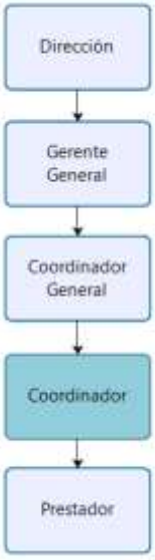
Financiera	No financiera
Honorarios anuales de los prestadores Gastos de movilidad por paciente	Cantidad de prestadores

5. Libertad de acción:

Decisiones	Proposiciones
Coordinación de los prestadores	Nuevos recursos Contrataciones de remises / hotel / consultorio Cambio en la web

COPIA NO CONTROLADA

6. Ubicación del puesto en la estructura:



Número y nivel de personas a cargo directa o indirectamente:

En forma directa: ☐ N/C ☐ 1 a 5 ☐ 6 a 10 X ☐ 11 a 15 ☐ Más de 15

En forma indirecta: ☐ N/C ☐ 1 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ 21 a 50 ☐ Más de 50

Niveles a cargo:

☐ Personal CCT ☐ Asistentes ☐ Analistas ☐ Supervisores ☐ Jefes ☐ Gerentes ☐ Directores

7. Requisitos del puesto:

Educación Formal:

☐ Terciario X ☐ Universitario ☐ Postgrado

Nivel Alcanzado: ☐ En Curso X ☐ Completo

Especificación (tipo de carrera y otros requisitos): Nutricionistas o carreras afines

Otros conocimientos (Escala: Básico [B], Intermedio [I], Avanzado [A])

Idiomas: ☐ Inglés [ ] ☐ Portugués [ ] ☐ Otros [ ] (detallar: _____)

Informática: ☐ Excel [X] ☐ Word [X] ☐ PPT [ ] ☐ SAP [ ] ☐ Otros (detallar: _____)

Específicos para el puesto: _____

Experiencia mínima requerida en funciones similares:

Años: ☐ de 0 a 1 año X ☐ de 1 a 3 años ☐ de 3 a 5 años ☐ Mayor a 5 años

Condiciones (tamaño y rubro de empresas): _____

COPIA NO CONTROLADA

Califique las competencias indicadas con una “X” en las categorías alto, medio o bajo para un buen desempeño en el puesto			
Competencia	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
Orientación a resultados	X		
Solución de problemas	X		
Relacionamiento interpersonal efectivo	X		
Orientación al cliente		X	
Liderazgo		X	
8. Otros comentarios:			

Titular del Puesto	Dirección / Gerencia de Área	Recursos Humanos
Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:

Ref.: RH – FO – 06

COPIA NO CONTROLADA

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1. Nombre del puesto:		
Coordinador General	**Fecha:**	25/04/2019
2. Misión del Puesto:		
Dirigir las actividades de coordinación, gestión y supervisión de los programas que se llevan adelante en Argentina asegurando la eficiencia / eficacia en la prestación del servicio convenido entre la empresa y el solicitante, respetando lo acordado con el cliente y los estándares de calidad definidos.		

3. Principales áreas de responsabilidad:

Acciones (¿El qué?)	Resultado esperado (¿Para qué?)	Parámetro (¿Cómo se mide?)
Supervisar y gestionar el servicio de los pacientes asignados, asegurar la calidad de las infusiones según protocolo y la disponibilidad de los recursos necesarios	Para garantizar la calidad y eficiencia de las operaciones	100%? del tratamiento cumplido
Revisar y actualizar los procesos, procedimientos y guías técnicas relacionados con las actividades de ID. Asegurar la difusión y el cumplimiento de los mismos.	Asegurar la calidad y precisión de los procedimientos e instrucciones operativas así como su vigencia en el sistema de gestión	
Planificar y ejecutar el programa de capacitación y actualización anual a los enfermeros que prestan servicios a LSDM	Asegurar la idoneidad profesional y actualización permanente de los profesionales contratados	
Gestionar los insumos necesarios para la operación	Asegurar la disponibilidad de los mismos en tiempo y forma	
Elaborar informes administrativos y de performance y colaborar con la revisión y elaboración de presupuestos, contratos y adendas según corresponda	Asegurar la disponibilidad y actualización de los registros y la información	
Elaborar informes de adherencia y farmacovigilancia de manera mensual y dar seguimiento a los estudios clínicos que se realizan los pacientes de forma anual y semestral, conocer los resultados y recomendaciones de los médicos para dar apoyo al equipo y paciente en caso de necesidad	Garantizar la disponibilidad y trazabilidad de la información	

COPIA NO CONTROLADA

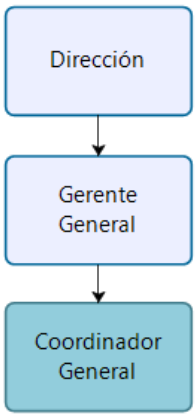
4. Dimensión del puesto:

Financiera	No financiera
Insumos anuales USD	Total de enfermeros

5. Libertad de acción:

Decisiones	Proposiciones
Asignar recursos humanos Validar gastos de la operación	Proponer los procedimientos Proponer altas y ceses de profesionales

6. Ubicación del puesto en la estructura:



Número y nivel de personas a cargo directa o indirectamente:

En forma directa: ☐ N/C ☐ 1 a 5 X ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 15 ☐ Más de 15

En forma indirecta: ☐ N/C ☐ 1 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ 21 a 50 ☐ Más de 50

Niveles a cargo:

☐ Personal CCT ☐ Asistentes ☐ Analistas X ☐ Supervisores ☐ Jefes ☐ Gerentes ☐ Directores

7. Requisitos del puesto:

Educación Formal:

☐ Terciario X ☐ Universitario ☐ Postgrado

Nivel Alcanzado: ☐ En Curso X ☐ Completo

Especificación (tipo de carrera y otros requisitos): Enfermero Profesional

COPIA NO CONTROLADA

Otros conocimientos (Escala: Básico [B], Intermedio [I], Avanzado [A])

Idiomas: ☐ Inglés [ ] ☐ Portugués [ ] ☐ Otros [ ] (detallar:_____)

Informática: ☐ Excel [X] ☐ Word [X] ☐ PPT [ ] ☐ SAP [ ] ☐ Otros (detallar:_____)

Específicos para el puesto: _____

Experiencia mínima requerida en funciones similares:

Años: ☐ de 0 a 1 año ☐ de 1 a 3 años ☐ de 3 a 5 años X ☐ Mayor a 5 años

Condiciones (tamaño y rubro de empresas): Experiencia en servicios de enfermería domiciliaria de 1 a 3 años

Califique las competencias indicadas con una "X" en las categorías alto, medio o bajo para un buen desempeño en el puesto

Competencia	Alto	Medio	Bajo
Orientación a resultados	X		
Solución de problemas	X		
Relacionamiento interpersonal efectivo	X		
Orientación al cliente	X		
Liderazgo	X		

8. Otros comentarios:

Titular del Puesto	Dirección / Gerencia de Área	Recursos Humanos
Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1. Nombre del puesto:		
Asistente de Contact Center	**Fecha:**	02/04/2020
2. Misión del Puesto:		
Servir de enlace entre la empresa y sus clientes externos e internos, asumiendo la responsabilidad de canalizar eficientemente problemas, quejas, consultas y manteniendo la satisfacción de los clientes en el centro de cualquier decisión y comportamiento		

3. Principales áreas de responsabilidad:

Acciones (¿El qué?)	Resultado esperado (¿Para qué?)	Parámetro (¿Cómo se mide?)
Gestionar todas las llamadas entrantes y salientes	Evacuar y redireccionar las dudas y/o consultas a los clientes	
Constatar que se cumplan correctamente los servicios acordados con los clientes internos / externos	Asegurar que se brinde el servicio dentro de los indicadores establecidos	
Seguir los procedimientos/ instructivos de trabajos del centro de atención telefónica a la hora de gestionar diferentes temas	Garantizar el adecuado tratamiento de cada consulta	
Identificar las necesidades de los clientes, brindar información, investigar cada problema y ofrecer soluciones o alternativas	Asegurar que se brinde el servicio dentro de los indicadores establecidos	
Registrar en el software de gestión toda la información de cada contacto / consulta / llamada	Asegurar la trazabilidad de la información	

4. Dimensión del puesto:

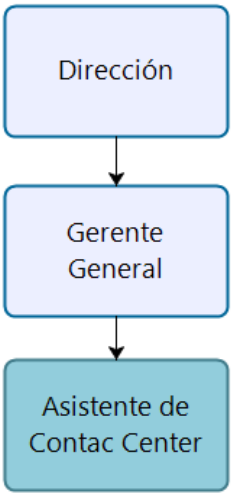
Financiera	No financiera

5. Libertad de acción:

Decisiones	Proposiciones

COPIA NO CONTROLADA

6. Ubicación del puesto en la estructura:



Número y nivel de personas a cargo directa o indirectamente:

En forma directa: X ☐ N/C ☐ 1 a 5 ☐ 6 a 10 X ☐ 11 a 15 ☐ Más de 15

En forma indirecta: X ☐ N/C ☐ 1 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ 21 a 50 ☐ Más de 50

Niveles a cargo:

☐ Personal CCT ☐ Asistentes ☐ Analistas ☐ Supervisores ☐ Jefes ☐ Gerentes ☐ Directores

7. Requisitos del puesto:

Educación Formal:

X ☐ Terciario ☐ Universitario ☐ Postgrado

Nivel Alcanzado: ☐ En Curso X ☐ Completo

Especificación (tipo de carrera y otros requisitos): _____

Otros conocimientos (Escala: Básico [B], Intermedio [I], Avanzado [A])

Idiomas: ☐ Inglés [ ] ☐ Portugués [ ] ☐ Otros [ ] (detallar: _____)

Informática: ☐ Excel [ ] ☐ Word [ ] ☐ PPT [ ] ☐ SAP [ ] ☐ Otros (detallar: _____)

Específicos para el puesto: Entrenamientos específicos sobre el producto

Experiencia mínima requerida en funciones similares:

Años: ☐ de 0 a 1 año X ☐ de 1 a 3 años ☐ de 3 a 5 años ☐ Mayor a 5 años

Condiciones (tamaño y rubro de empresas): _____

COPIA NO CONTROLADA

Califique las competencias indicadas con una “X” en las categorías alto, medio o bajo para un buen desempeño en el puesto			
Competencia	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
Orientación a resultados		X	
Solución de problemas		X	
Relacionamiento interpersonal efectivo	X		
Orientación al cliente	X		
Liderazgo			
8. Otros comentarios:			

Titular del Puesto	Dirección / Gerencia de Área	Recursos Humanos
Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:

Ref.: RH – FO – 06

COPIA NO CONTROLADA

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1. Nombre del puesto:		
Analista de Sistema de Gestión de Calidad	**Fecha:**	10/03/2020

2. Misión del Puesto:

Gestionar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y asegurar la disponibilidad de la información garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales, la aplicación del Manual de Procedimientos de cada empresa y la promoción de la cultura de mejora continua en toda la organización

3. Principales áreas de responsabilidad:

Acciones (¿El qué?)	Resultado esperado (¿Para qué?)	Parámetro (¿Cómo se mide?)
Administrar la documentación del SGC	Asegurar la actualización y disponibilidad de los documentos del SGC	
Gestionar las ACAP (Acciones Correctivas, Acciones Preventivas) de las auditorias internas y externas	Garantizar el adecuado tratamiento de las mismas y su ejecución por parte de las líneas	
Asistir al Comité de Calidad presentando los registros e informes exigidos por la norma	Asegurar la disponibilidad de los registros y actas de las reuniones	
Coordinar las acciones de entrenamiento vinculadas al SGC	Asegurar la ejecución, registro y efectividad de los entrenamientos	
Promover una cultura de mejora continua enfocada en la satisfacción de las necesidades del cliente y en el cumplimiento de las normas regulatorias de los servicios	Garantizar la coherencia de las acciones educativas y las correctivas	
Gestionar la implementación del proceso de certificación rerpresentando a la organización	Garantizar la adecuada interlocución con auditores externos y los organismos de control	

4. Dimensión del puesto:

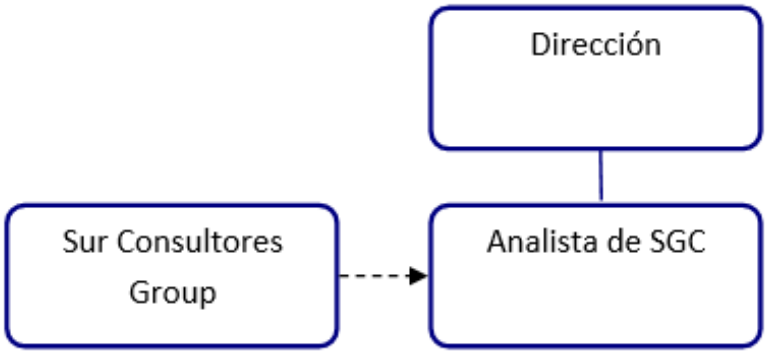
Financiera	No financiera
Costos de no calidad Costos de calidad	Q de empresas (3) Q de personas (¿?)

5. Libertad de acción:

Decisiones	Proposiciones
	Proponer el cronograma de auditorías internas Proponer el cronograma de auditorías externas Proponer el programa de entrenamiento en calidad

COPIA NO CONTROLADA

6. Ubicación del puesto en la estructura:



Número y nivel de personas a cargo directa o indirectamente:

En forma directa: ☐ N/C ☐ 1 a 5 ☐ 6 a 10 X ☐ 11 a 15 ☐ Más de 15

En forma indirecta: X ☐ N/C ☐ 1 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ 21 a 50 ☐ Más de 50

Niveles a cargo:

☐ Personal CCT ☐ Asistentes X ☐ Analistas ☐ Supervisores ☐ Jefes ☐ Gerentes ☐ Directores

7. Requisitos del puesto:

Educación Formal:

☐ Terciario X ☐ Universitario ☐ Postgrado

Nivel Alcanzado: ☐ En Curso X ☐ Completo

Especificación (tipo de carrera y otros requisitos):

Otros conocimientos (Escala: Básico [B], Intermedio [I], Avanzado [A])

Idiomas: ☐ Inglés [I] ☐ Portugués [ ] ☐ Otros [ ] (detallar:_____)

Informática: ☐ Excel [A] ☐ Word [I] ☐ PPT [A] ☐ SAP [N/A] ☐ Otros (detallar: Software SGC)

Específicos para el puesto: Análisis y Diseño de Procesos / Auditoría de Calidad Normas ISO 9001 / Interpretación de la Norma ISO 9001 / Metodología de Análisis de Riesgos / Gestión de Proyectos / Planilla de cálculo avanzada / Microsoft Project

Experiencia mínima requerida en funciones similares:

Años: ☐ de 0 a 1 año ☐ de 1 a 3 años ☐ de 3 a 5 años X ☐ Mayor a 5 años

Condiciones (tamaño y rubro de empresas): _____

COPIA NO CONTROLADA

Califique las competencias indicadas con una “X” en las categorías alto, medio o bajo para un buen desempeño en el puesto			
Competencia	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
Orientación a resultados	X		
Solución de problemas		X	
Capacidad de aprendizaje		X	
Orientación al cliente	X		
Liderazgo		X	
8. Otros comentarios:			

Titular del Puesto	Dirección / Gerencia de Área	Recursos Humanos
Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:	Firma: Aclaración: Fecha:

Ref.: RH – FO – 06

COPIA NO CONTROLADA