



GOBIERNO DE MENDOZA  
OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS  
PÚBLICOS DE MENDOZA

**RESOLUCIÓN HD**

**VISTO:** el Expte. N° 2021 - 08275163 referenciado: Departamento de Auditoría Interna – Procedimiento Atención en Ventanilla Única Dirección General, y

**CONSIDERANDO:**

Que por las presentes actuaciones, el Departamento de Auditoría Interna presenta propuesta de procedimiento: Atención en Ventanilla Única de Dirección General.

Que dicha metodología comprende actividades que se desarrollan habitualmente en el área, pero que no se encuentran explicitadas de manera formal en un documento.

Que con la aprobación del H. Directorio se podrá contar con una norma que asegure sistematicidad y uniformidad en la atención de afiliados, tanto en la modalidad presencial como virtual, por los distintos canales de comunicación que tiene desarrollados la Obra Social.

Que la Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección General de OSEP, otorgan su V°B° y elevan a consideración y tratamiento del H. Directorio.

Que obra dictamen de la Secretaría de Asuntos Jurídicos, sin observaciones legales que formular.

**Por ello;** y en virtud de las atribuciones conferidas por el Art. 40° del Decreto Ley N°4373/63 y sus modificatorias,

**EL H. DIRECTORIO  
DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS  
RESUELVE:**


**ARTÍCULO 1°** - Aprobar el procedimiento “ATENCIÓN EN VENTANILLA ÚNICA DE DIRECCIÓN GENERAL”, elaborado por el Departamento de Auditoría Interna – Dirección de Servicios Administrativos y desarrollado según Anexo que forma parte integrante de la presente norma legal.

**ARTÍCULO 2°** - Ordenar su notificación y comunicación.

APROBADO POR ACTA N°01 – SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 06-01-2022

MVBR

## ANEXO RESOLUCIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN EN VENTANILLA ÚNICA EN DIRECCIÓN GENERAL</b>	REVISIÓN: 00
		Página 1 de 3

### I. OBJETO

Determinar los requisitos a cumplir y las condiciones necesarias para la realización de trámites administrativos y administrativo-asistenciales en Ventanilla Única de Dirección General, ya sea de forma presencial o remota.

### II. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la solicitud del afiliado hasta la resolución del trámite, el asesoramiento o la adecuada derivación al área correspondiente.

### III. RESPONSABILIDADES

Son responsables de la aplicación de este procedimiento las siguientes áreas, (de acuerdo a lo expresado en apartado V. Desarrollo):

- Subdirección de Servicios al Afiliado
- Departamento Ventanilla Única Osep Central
- Departamento Afiliaciones Estatales
- Sección Afiliaciones Departamentales
- División Afiliaciones Voluntarias
- División Informes

### IV. DEFINICIONES


Ventanilla Única: Es un espacio físico y virtual accesible que permite al afiliado interactuar con la Obra Social para realizar una variedad de trámites, responder a requerimientos u obtener bienes y servicios de forma rápida y efectiva. También brinda orientación e información sobre los servicios que ofrece. Asimismo permite peticionar, formular sugerencias, reclamos y agradecimientos.

### V. DESARROLLO

#### V.1. Recepción de la demanda de trámites

Los afiliados pueden iniciar trámites en Ventanilla Única de forma espontánea o a solicitud de la misma Obra Social. La atención es tanto presencial como remota a través del Asistente Virtual al cual se accede telefónicamente a través de la aplicación Whatsapp. Para las dos modalidades se cuenta con operadores que en horario laboral atienden por orden de ingreso de la solicitud. El

## ANEXO RESOLUCIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN EN VENTANILLA ÚNICA EN DIRECCIÓN GENERAL</b>	REVISIÓN: 00
		Página 2 de 3

salón de Ventanilla Única de Sede Central cuenta con pedestales de turnos y asientos para espera con vista a pantallas de llamado a boxes de atención individuales.

### **V.2. Tramitación de la solicitud**

El diseño de la Ventanilla Única permite que el afiliado pueda recibir asesoramiento y realizar una variedad amplia de trámites y donde los operadores están capacitados en multitareas.

Una vez tomado el trámite por el operador, éste verifica la situación de afiliación, interroga al afiliado de ser necesario para obtener información adicional y procede a tramitar la solicitud con ayuda de los sistemas tecnológicos de apoyo (sistemas informáticos propios y contratados de la Obra Social).


Las actividades generales que desarrollan un operador y los niveles intermedios son las siguientes:

- Altas, bajas y modificaciones en el sistema de afiliaciones de la Obra Social.
- Emitir y entregar las credenciales de afiliado respectivas.
- Enrolar afiliados mediante la toma de huellas digitales y almacenamiento en sistema.
- Controlar y cargar pagos correspondientes a las transferencias bancarias para el pago de las cuotas o carga de cuotas duplicadas.
- Realizar suspensiones por falta de aportes y bajas definitivas a los afiliados que adeuden cuotas y procesos de cambio de categorías.
- Proponer nuevos convenios con Entidades a fin de brindar cobertura médica a otros sectores.
- Realizar y controlar liquidaciones de afiliados pertenecientes a Entidades Intermedias.
- Otorgar turnos médicos de admisión para postulantes.
- Gestionar autorizaciones de prácticas médicas mediante la verificación de datos, carencias y cupos, el pase a auditoría médica, la comprobación y generación de la autorización y/o la respuesta pertinente al afiliado.
- Realizar reintegros por cuotas erróneas de OSEP Central y Sedes.

### **V.3. Resolución del trámite**

Una vez procesada la solicitud, verificada su validez de acuerdo con la normativa vigente y realizadas las actualizaciones en los respectivos sistemas informáticos se procede a informar al afiliado comunicando su aceptación o denegación, según corresponda, entregar la

## ANEXO RESOLUCIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN EN VENTANILLA ÚNICA EN DIRECCIÓN GENERAL</b>	REVISIÓN: 00
		Página 3 de 3

documentación aprobada si ese fuera el caso y las indicaciones necesarias para acceder al servicio solicitado.

### VI. REFERENCIAS

- Ley Provincial Nº 4373/1963 Carta Orgánica de OSEP y modificatorias.
- Resol. H.D. 989/2020 Norma general de afiliaciones a OSEP.
- Resol. H.D. 2280/2016 Continuidades de afiliaciones.

### VII. REGISTROS

No aplica.

### VIII. SISTEMAS

- SISAO, Portal Web, SAyGes, asistente virtual, Zimbra, GDE, prestadores.

### IX. ANEXOS

No aplica.



**Obra Social de Empleados Públicos - Mendoza**

2020 - Año del Bicentenario del paso a la inmortalidad del Gral. Manuel Belgrano

**Resolución Honorable Directorio**

**Número:**

Mendoza,

**Referencia:** Expte. 2021-08275163 Departamento de Auditoria Interna x aprobacion Procedimiento Atencion en Ventanilla Unica Direccion General

---

*Datos Generales*

Nº de Expte: <b>08275163-EX-2021</b>	Asunto: <b>PROPUESTAS DE ÁREAS</b>
--------------------------------------	------------------------------------