



GOBIERNO DE MENDOZA
OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

RESOLUCIÓN HD

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

CONSIDERANDO:

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

Que dicha metodología comprende actividades que se desarrollan habitualmente en la Subdirección, 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 “INFORMES 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

ANEXO RESOLUCIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA INFORMES EN VENTANILLA ÚNICA EN DIRECCIÓN GENERAL	REVISIÓN: 00
		Página 1 de 2

I. OBJETO

Determinar los requisitos a cumplir y las condiciones necesarias para informar en Sede Central a los afiliados sobre la oferta prestacional de la Obra Social.

II. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la recolección de información prestacional y de gestión de trámites hasta su entrega a los afiliados mediante distintos canales.

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
- División Informes

IV. DEFINICIONES

Población objetivo: La información prestacional de la Obra Social es un derecho básico y tiene como destinatarios a todos los afiliados (y potenciales afiliados), tanto en sus diversos grupos etarios como receptores específicos de diversos programas que brinda la misma.

V. DESARROLLO


V.1. Recolección de la información

- Los cambios y novedades en las prestaciones implican la búsqueda de información actualizada de forma continua de acuerdo con los criterios impartidos por la Subdirección de Servicios al Afiliado. Para ello el personal de Informes acude a diversas fuentes internas y referentes autorizados de la organización para garantizar su veracidad.

V.2. Sistematización de la información

- Una vez recolectada, el responsable de Informes ordena la información en formato digital por prestación, especialidad o programa. Se envía por correo electrónico, asistente virtual y de ser necesario se imprime en formato tipo planilla para su entrega presencial al afiliado.

ANEXO RESOLUCIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA INFORMES EN VENTANILLA ÚNICA EN DIRECCIÓN GENERAL	REVISIÓN: 00
		Página 2 de 2

V.3. Entrega de la información

- Actividades de la atención presencial en Ventanilla Única a cargo del personal de Informes:
 - Recepción, orientación y derivación primaria del afiliado que ingresa al salón de Ventanilla Única.
 - Asistencia para iniciar trámites emitiendo un número a través de los pedestales de turnos.
 - Guía al afiliado para crear su usuario de portal de autogestión.
 - Orientación a los afiliados sobre el uso del portal de autogestión y el asistente virtual.
 - Orientación para emitir certificados de ausentismo y constancias de viaje.
 - Resolución de los problemas de no acceso al usuario. Ej.: actualizar dirección de correo del afiliado.
 - Actualizar datos afiliatorios como domicilio y teléfono de contacto.
 - Entrega de listados con prestadores y lugares donde se pueden realizar prácticas.
 - Empadronamiento en el plan Nacer en OSEP.
- Actividades de la atención remota por los operadores de Informes:
 - Respuesta a consultas a través del portal de autogestión.
 - Información telefónica a través de las líneas de informes 4615879- 4615890
 - Información vía correo electrónico mediante la dirección:
informes@osep.mendoza.gov.ar
 - Información vía Asistente Virtual telefónico.

VI. REFERENCIAS

- Ley Provincial N° 4373/1963 Carta Orgánica de OSEP y modificatorias.

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 Auditoría Interna x aprobación Procedimiento Informes en Ventanilla Unica Dirección General

Datos Generales

Nº de Expte: 08275163-EX-2021	Asunto: PROPUESTAS DE ÁREAS
--------------------------------------	------------------------------------