



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

RESOLUCIÓN HD

VISTO: el Expte. N° 2021 - 08275163 referenciado: Departamento de Auditoría Interna – Procedimiento Mesa de Entradas Dirección General, y

CONSIDERANDO:

Que por las presentes actuaciones, el Departamento de Auditoría Interna presenta propuesta de procedimiento: Mesa de Entradas 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 “MESA DE ENTRADAS 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



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

I- OBJETIVO

Describir las operaciones que se realizan en el Departamento de Mesa de Entradas.

II- ALCANCE

Comprende desde que requiere el inicio de un expediente electrónico (EE) hasta que se genera por el sistema informático GDE, el registro de la documentación y se remite al sector correspondiente.

III- DEFINICIONES

- **GDE:** Gestión Documental Electrónica
- **ME:** Mesa de Entradas
- **EE:** Expediente Electrónico
- **DOCI:** Tipo de documento que permite subir documentación externa (escaneada o pdf). Lleva una única firma.
- **GEDO:** Generador de documentos electrónicos
- **CCOO:** Comunicaciones Oficiales
- **FAC:** Documento tipo factura
- **DOCFE :** Documento firma externa
- **ME001:** Formulario de traslado de documentación física
- **ME002:** Formulario ingreso de documentación para enviar por empresa contratada para la correspondencia
- **ME003:** Formulario de ingreso de documentación física
- **ME004:** Formulario de retiro de documentación física respiratoria
- **SAD :** Sistema de archivo de documentación

III- RESPONSABLES

- Agente ME: tramitar los EE.

IV- SISTEMAS INFORMÁTICOS

- GDE: Gestión documental de expedientes
- SIGA: sistema informático para gestión administrativa

V- DESARROLLO

ACCESO A LA PLATAFORMA GDE

1- Cuando un Afiliado/Prestador/Proveedor/Área interna de OSEP/Parte interesada solicita iniciar un EE debe dirigirse a ME.

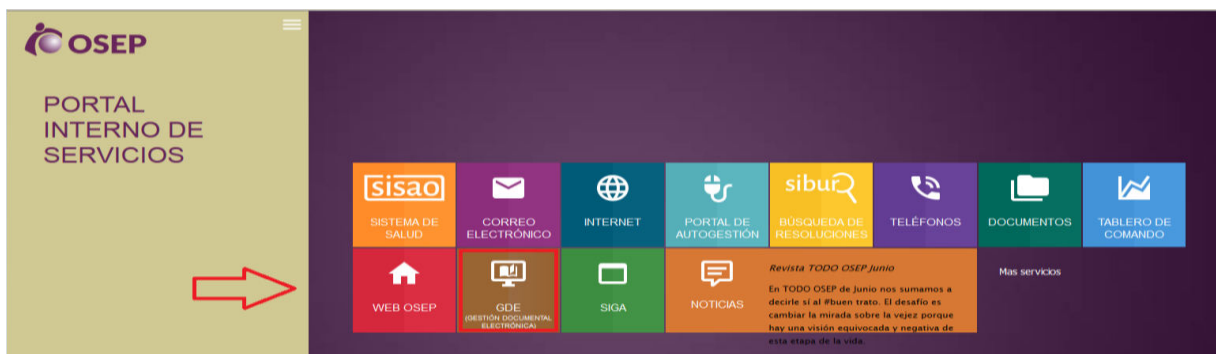
2- El Agente de ME debe en primer lugar acceder al Portal Interno de Servicios en el link <https://www.osep.mendoza.gov.ar/servicios/>

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00



Una vez en el portal, seleccionar el ícono GDE (señalado en la imagen anterior) y a continuación verá la siguiente pantalla:



Como se ve en la imagen, tiene cuatro opciones: La primera (1) es el ingreso al sistema, la segunda (2) accede a los manuales de usuario de la herramienta, documentos y videos, la tercera opción (3) accede a los instructivos de trámites implementados en la OSEP, en GDE, y la cuarta opción (4) accede a los circuitos reestructurados e implementados en OSEP, en GDE.

3- Una vez que selecciona el "Ingreso al Sistema", verá la siguiente pantalla:




En esta ventana, ingresa con su Usuario y Contraseña asignado para operar con el sistema GDE.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

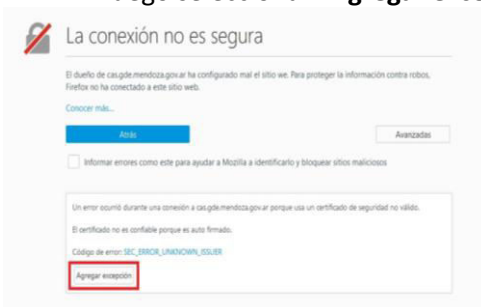
REVISIÓN: 00

 En caso de que le aparezca la siguiente ventana de **“Conexión Insegura”**, seguir los pasos que se detallan a continuación:

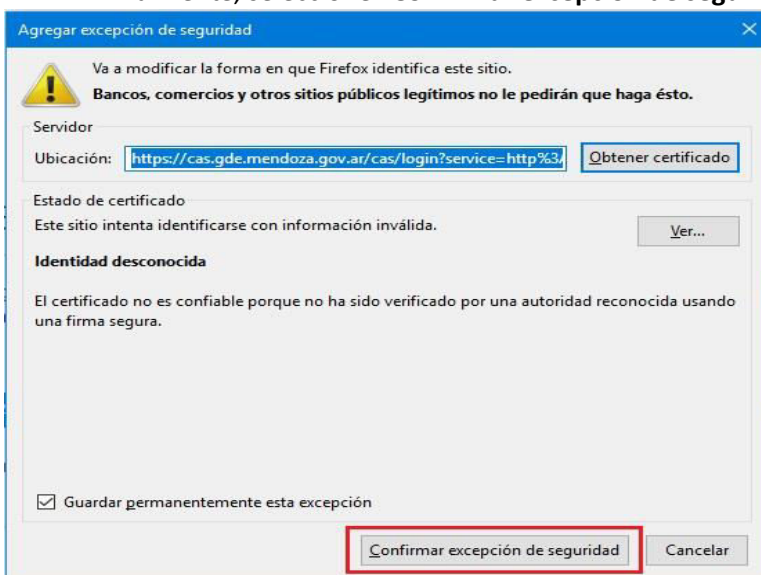
- Presionar el botón **“Avanzadas”**:



- Luego seleccionar **“Agregar excepción”**:



- Finalmente, seleccione **“Confirmar excepción de seguridad”**:



ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

INICIO DE EE

A. Afiliado

1. Si el afiliado solicita una provisión de elementos o por cualquier otra petición deberá pasar en una primera instancia por el área de Ventanilla Única (VU) para que verifique la documentación por el sector que corresponda. Si es necesario el inicio de EE , personal de VU solicitará inicio de EE a través del sistema digital GDE.
2. Personal de ME procede al inicio del expediente ingresando al sistema digital GDE, al módulo de EE, BUZON GRUPAL y adquiere el pedido de carátula.
3. El agente de Mesa de Entradas tomará el pedido y realizará la carátulación, una vez realizada se devuelve de manera automática al mismo usuario de Ventanilla Única que la solicitó.

Tarea/Estado	Fecha Últ. Modif.	Número Expediente	Código Trámite	Descripción del Trámite	Motivo	Usuario Anterior	Acciones
<input type="checkbox"/> Iniciación	2021-12-06 13:49:24	EX-2021-07972949--GDEMZA-HPEREYRA#MSDSYD	OSEP00406	EFECTOR PUBLICO - Presenta Facturación	Facturación OSEP cáp...	ALONGHIN	Seleccione

4. Si el afiliado solicita un subsidio, reintegro o alguna otra petición deberá pasar en una primera instancia por el área de Ventanilla Única para que verifique la documentación por el sector que corresponda. Si es necesario el inicio de EE , personal de Ventanilla Única re-assignará el número de ticket a ME a través del sistema SayGes.

5. El agente de Mesa de Entradas tomará la re-assignación del ticket a través del sistema SayGes para llamar al afiliado. En cuanto al el inicio el expediente, el agente de ME escanea la documentación del Afiliado para el inicio el expediente, previendo que si existe factura, remito o recibo ME deberá hacer la guarda correspondiente de la misma bajo las condiciones pactadas en el instructivo **RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, ESCANEOS E INGRESO A GDE - GUARDA CUSTODIA Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA RESPALDATORIA**. Hecho, se devuelve la documentación al afiliado.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

6. Se procede al inicio del expediente ingresando al sistema digital GDE en el módulo de EE en la pestaña señalada – *Motivo Externo* – allí se completan los datos solicitados en los campos predeterminados.

7. Una vez finalizado este paso y habiendo obtenido el N° de EE se le informa al afiliado el mismo a través de una tarjeta donde se consigna: número de EE, fecha de inicio, número de contacto y página web de OSEP para que se pueda realizar el seguimiento del trámite.

Caratular Expediente Externo

Motivo interno:

Motivo externo:

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

Datos del expediente

Código Trámite:

Descripción Adicional del Trámite:

Persona física Persona jurídica

Cuit/Cuil: No Declara/No posee

Tipo de documento: ▼

Número de Documento:

Apellido/s: Nombre/s:

Razón Social:

Email:

Teléfono:

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

Domicilio Legal Constituido

País:

Provincia:

Departamento:

Localidad:

Calle/Altura:
Domicilio:

Piso: Dpto: Cp:

Observaciones:

8. El Agente vinculará la documentación escaneada al expediente, para esto deberá previamente generar con la misma el número de DOCI correspondiente, luego el EE deberá ser pasado al área que corresponda según el trámite.

C. Proveedores/Prestadores:

1. El Prestador envía la facturación correspondiente al mail estipulado por ME mesa_de_entrada@osep.mendoza.gov.ar teniendo en cuenta los siguientes requisitos: especificar en el asunto cuál es el mes facturado y adjuntando en archivo PDF la facturación firmada por la persona responsable de la misma. (nota de presentación, planilla de SISAO, planilla con detalle de la facturación,etc) En el cuerpo del mail deberá colocar, Número de Cuit, domicilio, número de contacto, monto y mes facturado.
2. El agente de ME verifica que la documentación cumpla con los requisitos para el inicio, Hecho da curso y genera el EE.
3. Se procede al inicio del expediente ingresando al sistema digital GDE , en el módulo de EE en la pestaña señalada como - carátular Externo – se completan los datos solicitados en los campos predeterminados, una vez finalizado este paso y habiendo obtenido el N.º de EE se le informa al prestador a través del correo institucional.
4. El Agente deberá generar un DOCI para la documentación que remite el proveedor (nota de presentación, planillas, resumen de prestaciones , etc.).
5. Si Prestador envía factura, recibo o remito el Agente de ME deberá generar un documento FAC y vincular la misma en un orden distinto en el EE.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

6. Una vez finalizado ese proceso se procede a la vinculación de toda la documentación en el EE, vinculando primero el DOCI generado y luego en el orden siguiente el documento FAC. De esta manera el trámite estará listo para realizar el pase del EE a la oficina que corresponda.
7. Hecho, el agente de Mesa de entradas deberá completar la planilla de registro de correos electrónicos con el número de trámite generado y nombre del prestador.

D. Sector de OSEP:

1. Cualquier Sector de la Obra Social podrá solicitar la carátula del EE por medio del sistema digital GDE en el módulo de EE. Puede ser interno o externo, dependiendo de la necesidad del trámite. El agente del Sector solicitante deberá completar los campos solicitados en el formulario de inicio de EE y de esta manera podrá dirigir el pedido al buzón grupal de ME.
2. Al llegar al buzón grupal la solicitud de carátula el Agente de ME deberá adquirir dicha solicitud y ejecutarla, completando todos los datos solicitados por el sistema GDE y controlando que el motivo colocado por el Sector solicitante coincida con la trata seleccionada. En caso que no coincida el Agente de ME deberá modificarla colocando la que corresponda.
3. Una vez completados todos los datos se procede a la carátulación y al envío de manera automática de la misma al Sector que lo solicitó para que siga el trámite correspondiente.

D.a. EE de Afiliados pero iniciados por un Sector de OSEP

1. Con el fin de mejorar en tiempo y forma los trámites referentes a nuestros afiliados y evitar que se trasladen entre las instalaciones de la Obra Social, los Sectores que están ubicados fuera de la Dirección General, tales como Discapacidad, Planes Especiales, Coordinación de Salud Mental, Auditoría Fonoudiológica y Auditoría Oncológica podrán iniciar EE para un afiliado. Para ello los agentes que pertenecen a estas áreas deberán solicitar la carátula por medio del GDE a ME colocando los datos del afiliado y su petición en el formulario de solicitud de EE, en la pestaña - crear nueva solicitud- de tipo externo. Luego envía dicha solicitud al sector de ME para que el mismo genere la carátula del EE y se devuelva al sector para su tramitación.
2. El agente encargado de atender al afiliado deberá escanear la documentación del mismo y asignarle un número de DOCI.
3. Luego devuelve la documentación al afiliado y se le informa al mismo a través de la entrega de una tarjeta donde especifica: número de EE, fecha de inicio, número de contacto y página web para que se pueda realizar el seguimiento del trámite.
4. El agente deberá vincular el DOCI con el EE a fin de darle curso al trámite correspondiente realizando el pase del EE directamente a la oficina que corresponda.

E. Legal:

De acuerdo a lo especificado en el **“PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN TRAMITACIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS, CÉDULAS JUDICIALES, NOTIFICACIONES**



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

ADMINISTRATIVAS, TELEGRAMAS Y CARTAS DOCUMENTOS” generado por la Secretaría de Asuntos Jurídicos los documentos como: Cartas documentos, Telegramas, Cédulas de Notificación, Oficios se tramitarán de la siguiente manera:

1. El agente de ME deberá generar un ticket en el sistema SayGes para dejar asentado la atención del oficial de Justicia, que también podrán realizar la presentación de los mismos a través de nuestro mail estipulado para la recepción de este tipo de documentación a mesa_de_entrada_general@osep.mendoza.gov.ar en el podran enviar como archivo adjunto PDF el oficio o la documentación requerida.
2. El agente de ME recepciona la documentación en caso de que sea presencial ,donde coloca fecha , firma y sello de quien recibió en todas las copias que se hayan remitido entregando oficial de justicia, la que le corresponda conformada por el agente de ME.
3. El agente de ME escanea la documentación y genera un número de DOCI en el módulo GEDO del GDE. En el caso de que la recepción sea a través del correo institucional el archivo se descarga Y se genera el DOCI.
4. Luego se procede al inicio del EE en el módulo respectivo en la pestaña -carátula interna - allí se cargarán los datos solicitados por el sistema y se genera el número del EE.
5. Deberá completar una segunda carátula de control en la que se deberá completar el tipo de documento escaneado (oficio, carta doc. telegrama, etc.).
6. Si el documento es un oficio se deberá colocar el número de autos del mismo y su iniciador (afiliado, juzgado, fiscalía, etc.).
7. Se deberá vincular el número de DOCI al EE y estará en condiciones de ser remitido al área que corresponda.
8. El oficio en soporte papel será remitido a la oficina que corresponda, quedando asentado su entrega en el formulario de despacho.

F. CCOO remitidos por órganos externos:

1. Se genera el EE por el sector de ME de Dirección General, de tipo interno.
2. Se vincula la CCOO recibida desde Fiscalía de Estado con el EE.
3. Luego se realiza el pase del EE al sector que corresponda.

REGISTRO DE INGRESO DE DOCUMENTACIÓN FISICA

A. Registro de documentación respaldatoria de EE sobre Prestadores

1. La documentación respaldatoria que remiten los prestadores al momento de la presentación de facturación en Sedes y/o Efectores es registrada el formulario de despacho de cada Sede y/ o efector al momento de enviarla.
2. Los agentes de ME realizarán el formulario ME004 en GDE, en donde quedará especificado el ingreso de la doc respaldatoria y el envío al Sector de Archivo.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

3. El Personal de la oficina de Archivo tendrá disponible la documentación para retirar por ME y el formulario en su Bandeja de CCOO para controlar la misma.

Sistema	Total	Tareas Pendientes				Promedio de Tareas en días		Acción
		< 15 días	< 30 días	<= 60 días	> 60 días	<= 60 días	> 60 días	
GEDO	0	0	0	0	0	0	0	▶
CCOO	0	0	0	0	0	0	0	▶
EE	2	2	0	0	0	0	0	▶

Mis Tareas | Tareas otros Usuarios | Tareas Supervisados | Bandeja CO | Bandeja CO Supervisados | Sector Mesa | Consulta CO

Buzón de Tareas Pendientes

[Inicio de Documento](#) | Adm. Lista de Distribución

« < 1 / 1 > »

Iniciar Producción de Documento

Tipo de documento

Documento Electrónico

Descripción del tipo de documento
Formulario para el registro de los retiros de documentación respaldatoria de Prestadores.

Tarea de Producción

Mensaje para el Productor del documento

Usuario Productor del Documento

Quiero recibir un aviso cuando el documento se firme.
 Quiero enviar un correo electrónico al receptor de la tarea.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

1 Referencia | Envío documentación respaldatoria

2

3

Quiero recibir un aviso cuando el documento se firme.

Quiero enviar un correo electrónico al receptor de la tarea.

B. Generación de CCOO para ingreso de documentación física/Vitual:

Toda documentación que ingresa a OSEP, ya sea por correo privado, afiliados u otros organismos, en soporte papel o de manera virtual debe ser registrada por ME en el sistema digital GDE siguiendo el siguiente procedimiento:

1. El agente de ME en el módulo de CCOO debe iniciar el documento ME003 completando los datos solicitados y se vincula la documentación escaneada.
2. Luego se firma de manera digital y el sistema arrojará un número de COPDI/ME003.
3. Si la presentación la realiza un afiliado, proveedor o prestador se le entrega una tarjeta en la que se especifica número de tramite, fecha de presentación, número de teléfono y página web de contacto para la respectiva consulta. En caso que la presentación sea por correo u otra vía virtual se responderá con el número de trámite.

Sistema	Total	Tareas Pendientes				Promedio de Tareas en días		Acción
		< 15 días	< 30 días	<= 60 días	> 60 días	<= 60 días	> 60 días	
GEDO	0	0	0	0	0	0	▶	
CCOO	0	0	0	0	0	0	▶	
EE	2	2	0	0	0	0	▶	

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

Iniciar Producción de Documento

Tipo de documento

Documento: 1

Electrónico

Descripción del tipo de documento

Ingreso de Documentación Física

Tarea de Producción

Mensaje para el Productor del documento

Usuario Productor del Documento

Archivos de Trabajo | Datos Propios del Documento | **Destinatarios** 2 | Enviar a Producir | **Producirlo yo mismo** 3 | Cancelar

Quiero recibir un aviso cuando el documento se firme.
 Quiero enviar un correo electrónico al receptor de la tarea.

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA A EFECTORES PROPIOS Y UNIDADES TERRITORIALES OSEP (SEDES Y SUBSEDES)

I. Envío de documentación física (Despacho a Sedes /efectores):

1. El sector de ME o la oficina deberá cumplir con el procedimiento estipulado en el instructivo **"ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA A EFECTORES PROPIOS Y UNIDADES TERRITORIALES OSEP (SEDES Y SUBSEDES)"** para el correcto envío de documentación.

2. Para esto debe completar el Formulario ME001 con los datos solicitados.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

Iniciar Producción de Documento

Tipo de documento

Documento 1

Electrónico

Descripción del tipo de documento

Formulario para traslado de documentación física

T E

Tarea de Producción

Mensaje para el Productor del documento

Usuario Productor del Documento

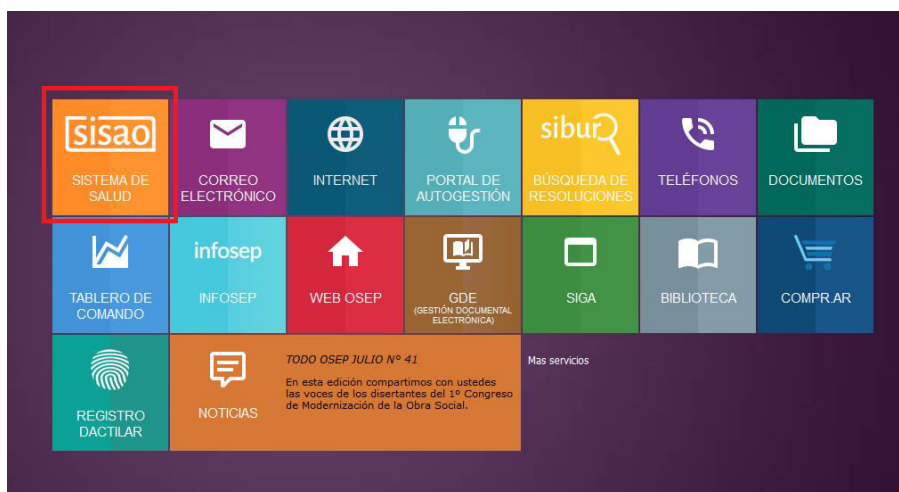
Archivos de Trabajo | Datos Propios del Documento | **Cargar Usuarios Firmantes** 2 | **Destinatarios** 3 | Enviar a Producir | **Producirlo yo mismo** 4 | Cancelar

Quiero recibir un aviso cuando el documento se firme.
 Quiero enviar un correo electrónico al receptor de la tarea.

REGISTRO EN SISTEMA SAD:

Toda la documentación que el agente de ME debe hacer la guarda bajo las condiciones pactadas en el instructivo **RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN, ESCANEOS E INGRESO A GDE - GUARDA CUSTODIA Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA RESPALDATORIA**, se registra en el sistema SAD de la siguiente manera:

1.



2.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

OSEP sisao

PORTAL DE SALUD Y AUTOGESTIÓN

Usuario

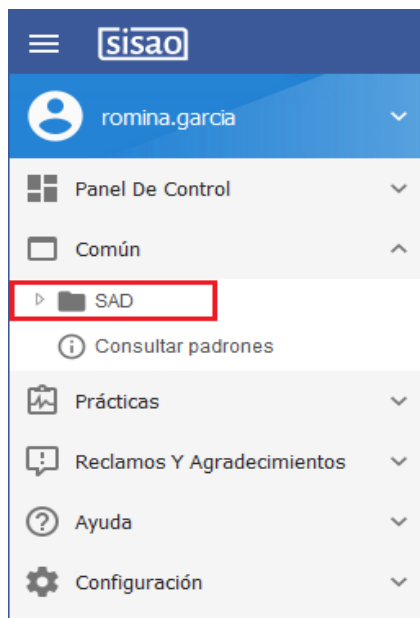
Contraseña

Mostrar Contraseña

Ingresar

¿Olvidó su usuario o contraseña?
¿Necesita ayuda?

3.



ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

sisao
romina.garcia

Panel De Control

Común

SAD

- Operar caja 1
- Consultar documento
- Consultar cajas archivadas
- Consultar padrones

Prácticas

Reclamos Y Agradecimientos

Ayuda

Configuración

ABM CAJA

Buscar Todas las columnas

Registros por página 10 | Ver todos

Mostrando 41-41 de 41 cajas

↕ Código de caja	↕ Observaciones	↕ Usuario	↕ Ubicación	↕ Fecha-Hora	Documentos	Archivar	Eliminar
1100013863575	MESA DE ENTRADAS-DCCION GRAL.RENDICIONES XXXI	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:40:38	+		

Agregar

ABM CAJA

Buscar Todas las columnas

Registros por página 10 | Ver todos

Mostrando 41-41 de 41 cajas

↕ Código de caja	↕ Observaciones	↕ Usuario	↕ Ubicación	↕ Fecha-Hora	Documentos	Archivar	Eliminar
1100013863575	MESA DE ENTRADAS-DCCION GRAL.RENDICIONES XXXI	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:40:38	+ 3		

Agregar

Documentos en caja: 1100013863575

Buscar Todas las columnas

Registros por página 5 | Ver todos

Mostrando 1-5 de 8 documentos

↕ Código de documento	↕ Observaciones	↕ Usuario	↕ Ubicación	↕ Fecha-Hora	Eliminar
1200093423208	XELTAHUINA RENDICION CAJA REINTEGRO Nº127	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:51:24	
1200093423215	CIO RENDICION CAJA DIARIA 15/08/19	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:51:24	
1200093423222	CIO RENDICION CAJA DIARIA 14/08/19	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:51:24	
1200093423239	XELTAHUINA RENDICION CAJA REINTEGRO Nº129	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:51:24	
1200093423246	XELTAHUINA RENDICION CAJA REINTEGRO Nº133	joana.vega	DIRECCION GENERAL OSEP / ADMINISTRATIVA / MESA DE ENTRADAS / sin sector indicado ...	26-08-2019-10:51:24	

4 Agregar Cancelar

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

#	Código Documento	Observaciones
1		

Documentos a insertar: 0

Agregar Cancelar Limpiar

J.a Proceso de Registro

1. El agente de ME debe ingresar al Sistema a través del Portal como lo muestra el punto N°1,2 y 3 .
2. Una vez logueado el agente selecciona el módulo “operar caja “ como lo muestra la imagen en el punto 4 y selecciona la caja que le corresponda de acuerdo a la Sede o Efector.
3. El agente de ME ingresa al ícono que muestra la imagen en el punto 4 N°3, para poder registrar los documentos que se requiera.
4. Hecho, seleccionar el botón “Agregar”.
5. Como ilustra la imagen N°5, se escanea el código de barra que esta colocado en la documentación correspondiente, en el módulo “Código de documento “, para luego referenciar lo que sea necesario en las observaciones (Número de factura, Nombre del proveedor, Mes de facturación, etc.).
6. Una vez finalizada la carga total de los documentos se hace click en el Botón “Agregar” visualizado en la imagen con el N°6 para que todos los documentados queden debidamente guardados en el sistema.

J.b Proceso de cambio o eliminación de documentación

Si por motivos de error involuntario en la carga de la documentación o por que no corresponde a la caja se debe eliminar o cambiar alguna documentación de la caja en la que se ha registrado el escaneo, se debe proceder de la siguiente manera:

1. El agente de ME debe ingresar al sistema SAD y luego a la Caja en la quiere operar.
2. Situar en el documento que desea eliminar y hacer click en el ícono en el que se ilustra un buzón de basura.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

Código de caja	Observaciones	Usuario	Ubicación	Fecha-Hora	Documentos	Archivar	Eliminar
1100012833968	MESA DE ENTRADAS TUNUYAN CONTABILIDAD ENERO 2019	gustavo.beron	DELEGACION TUNUYAN / ADMINIST / PROGRAMA NACER EN OSEP / sin sector indicado ...	15-01-2019-14:33:14			
1200093284892	FACT. Nº169 SICILIA MARCOS - EXPTE. Nº270228-EX-19	alejandro.zulueta	HOSPITAL DEL CARMEN / ADMINISTRATIVA / SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA CONTABLE / sin sector indicado ...	05-02-2019-13:43:28			
1200093284908	FACT. Nº224 SUMARAN RODRIGO	alejandro.zulueta	HOSPITAL DEL CARMEN / ADMINISTRATIVA / SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA CONTABLE / sin sector indicado ...	05-02-2019-16:20:22			

Documentos en caja: 1100012833968

Eliminar documento
Codigo de Barras: 1200093110252

Motivo eliminación

Observaciones

- Una vez completado los datos en los módulos correspondientes, especificar el motivo de eliminación (Error de carga/Cambio de caja) y detallando en las observaciones lo que sea necesario.
- Completado lo anterior hacer click en el botón Eliminar.

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

1. PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Si se envía dentro de un sobre o caja debemos asegurarnos que tenga un rótulo detallando tanto el remitente como el destinatario.
- Tanto Encomiendas como Cartas deben ser acompañadas por el acuse de recibo y el formulario de la empresa contratada para la correspondencia. El Sector que necesita realizar el envío debe solicitarlos en la Mesa de Entrada y completarlos de la siguiente manera:
 - Destinatario: nombre y apellido, domicilio completo, código postal, localidad y provincia.
 - Remitente: nombre de la institución OSEP y entre paréntesis nombre de la oficina que esta enviando la documentación, para cuando éste sea devuelto a la Obra Social se

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

pueda remitir correctamente a la oficina que la envió y así les quede el comprobante de la recepción del mismo.

c) Una vez completo el acuse de recibo debe ser entregado junto con la pieza a enviar con el acuse pegado en sobre o caja a la ME. Seleccionar archivo que corresponda, podrá ser el de la carga de envíos según oficina o el formulario de retiro del empresa contratada para la correspondencia.

d) Completar Datos Generales :

- En caso de Envío postal: Fecha de retiro y oficina que envía la documentación.
- En caso de Retiro postal: Fecha de retiro y en oficina colocar - pestaña Oficina- "Retiro empresa contratada para la correspondencia".

e) Detalle de Envío:

- En caso de Envío postal: completar cantidad de piezas a enviar y tipo de documento . Seleccionar de acuerdo al producto a enviar por cada tipo de documento abrir desde el (+) una pestaña nueva.
- En caso de Retiro similar al punto anterior solo que en cantidad se coloca el total de envíos por producto.

f) Se procede a firmar el documento, luego firmar con certificada para terminar el procedimiento. Todo este proceso se realiza el día efectivo del envío y se archiva la documentación física.

2.FORMULARIOS OBLIGATORIOS

- *Formulario de comprobante de envío:* se deben presentar dos copias una conformada por la MESA DE ENTRADA con sello y fecha y otra firma a modo de recepción, la otra sera parte del EE de la facturación que presenta la firma.
- *Solicitud de Retiro/Boleta de Imposición:* es llenada por la persona responsable de ME que prepara la documentación para ser enviada, deben completar dos copias una es firmada por correo y queda en la oficina como prueba del retiro, la otra se la lleva el personal de la firma con toda la documentación correspondiente.

3. COLOCACIÓN DE STICKERS

Se debe realizar según corresponda a cada tipo de envío y lo indicado por el Proveedor del servicio de envíos.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

4. REGISTRO

El registro de los envíos realizados se realizan en la plataforma digital GDE de la siguiente manera:

1. Una vez recepcionada la documentación anteriormente mencionada se procede al etiquetado y registro en la Boleta de Imposición la cual firma el personal del correo cuando retira la documentación por la oficina. Es importante destacar que una vez entregada la misma se identifica con los Stickers correspondientes y se registra en GDE de la siguiente manera:

a) En módulo GEDO - Inicio de Documento

Sistema	Total	Tareas Pendientes				Promedio de Tareas en días		Acción
		< 15 días	< 30 días	<= 60 días	> 60 días	<= 60 días	> 60 días	
GEDO	4	4	0	0	0	1	0	▶
CCOO	4	4	0	0	0	1	0	▶
EE	2	2	0	0	0	0	0	▶

Iniciar Producción de Documento

Tipo de documento

Documento: **1**

Electrónico

Descripción del tipo de documento

Formulario para registrar el Envío de Documentación por Correo Argentino

Tarea de Producción

Mensaje para el Productor del documento

Usuario Productor del Documento

2

Quiero recibir un aviso cuando el documento se firme.

Quiero enviar un correo electrónico al receptor de la tarea.



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

- b) Colocar en el buscador el acrónimo documento electrónico ME002
- c) Se completan los campos si es un envío postal o si corresponde al retiro de la documentación por parte de la firma empresa contratada para la correspondencia:
 - ➔ En caso de envío postal se coloca en la referencia el Nombre de la Oficina seguido de la Fecha en que se hace el envío.
 - ➔ En cuanto al retiro efectivo de la documentación a enviar se colocara en la referencia Retiro Postal y Fecha del mismo.
- d) Seleccionar archivo que corresponda podrá ser el de la carga de envíos según oficina o el formulario de retiro por el empresa contratada para la correspondencia
- e) Completar datos Generales:
 - ➔ En caso de envío postal: Fecha y Oficina que envía la documentación
 - ➔ En caso de Retiro: Fecha y Oficina,colocar "RETIRO empresa contratada para la correspondencia"
- f) Detalle del envío:
 - ➔ En caso de envío postal: completar cantidad de piezas a enviar y en tipo de documento seleccionar de acuerdo al producto a enviar por cada tipo de envío, abrir desde el (+)una pestaña nueva.
 - ➔ En caso de retiro similar al punto anterior solo que en cantidad se coloca el total de envío por producto.
- g) Se procede a firmar – Yo mismo mismo el Documento – luego – Firmar con Certificada – para terminar el procedimiento.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

1 Referencia Previsualizar Documento

2 Seleccionar Archivo No se ha seleccionado ningún archivo aún

3 Incorporar Actuación GDE No se ha seleccionado ninguna actuación aún

4 Firmar Yo Mismo el Documento

Quiero recibir un aviso cuando el documento se firme.

Quiero enviar un correo electrónico al receptor de la tarea.

Datos Generales

Fecha Envío

Oficina

Detalle del Envío

Cantidad

Tipo de Documento

Observaciones

h) Todo este proceso se realiza el día efectivo del envío y luego se archiva la documentación física.

ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTION

Forma parte central para la atención de los afiliados en Ventanilla Única, consiste en la emisión de tickets con números y letras de acuerdo al trámite que el mismo vaya a realizar, a través de este sistema de llamado el agente de VU realiza la atención del afiliado . Cuando el afiliado deba iniciar un EE, operador re-dirige el número de ticket a ME para el correcto Inicio del EE, en caso que el afiliado deba realizar un tramite referido a subsidios o reintegros hara el llamado desde ME

OPEN
SAYGES

Usuario:

Contraseña:

Ingresar

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

The screenshot shows the SAYGES system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Alta Ticket' and 'Tickets' buttons. Below this, there are search filters for 'Estado' (Presente) and 'Box' (19). A search bar contains 'N°', 'Documento', 'Nombre', 'Apellido', and 'Trámite', with a 'Llamar' button and 'Sin Atender: 6'. The main area is divided into two panels: 'Rezagados' and 'Trámite Pendiente'. The 'Rezagados' panel contains a table with the following data:

Ticket	Tipo	Documento	Estado	Fecha	
E006	DNI	0	No Presente	13/08/2019 08:57	Atender
E002	DNI	0	No Presente	13/08/2019 08:22	Atender
E001	DNI	0	No Presente	13/08/2019 08:27	Atender

Below the tables, there is a 'Trámites' dropdown menu and a table with columns: Ticket, Tipo, Documento, Nombre, Apellido, Trámite, Estado, and Fecha entrada.

Registro de atención de Afiliados :

El agente de ME debe:

1. Tomar el Número que figura en la pantalla y efectuar el llamado, haciendo click en el botón "llamar"
2. Ingresar los datos que son solicitados

The screenshot shows the 'E001' ticket details form. It is divided into three main sections: 'Datos del Solicitante', 'Datos del Representado', and 'Datos del Trámite'. The 'Datos del Solicitante' section has a red box around the 'DNI' field (value 0) and the 'Apellido' and 'Nombre' fields (both 'ANONIMO'). A red number '1' is placed to the left of this box. The 'Datos del Representado' section has similar fields for 'DNI', 'Apellido', and 'Nombre'. The 'Datos del Trámite' section has a 'Trámite' dropdown (value 'Consultas Exp. / Nota'), an 'Objeto' text field, and an 'Observaciones' text area. Below this is an 'Agregar Trámite' button. At the bottom, there is an 'Estado' dropdown (value 'Atendido') and a 'Código' text field, both highlighted with red boxes and labeled with red numbers '2' and '3' respectively. An 'Aceptar' button is at the very bottom.

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

3. El agente de ME completa los campos N.º 1 y 2, para comenzar con el trámite que solicita el afiliado .
4. Una vez terminada la atención el agente de ME coloca en el campo N.º 3 el código de seguridad que figura en el ticket que presentó el afiliado; de esta manera cerrar la atención del mismo.

Registro de atención de Prestadores/Organismos Externos :

1. El agente de ME emite el ticket de atención ingresando al sistema SayGes, completando los datos solicitados por el sistema
2. Una vez generado el Numero de ticket, se repite el paso N.º 3 y 4 del punto anterior.

The screenshot shows the 'Alta Ticket' form in the SayGes system. The form is divided into two main sections: 'Datos Personales' and 'Personas sin Atender'. The 'Datos Personales' section contains fields for Document (DNI), Last Name, Name, Telephone, Email, and Mobile, along with a '¿Prioridad?' checkbox and a 'CLARO' dropdown menu. The 'Personas sin Atender' section is a table with columns 'Grupo' and 'Cant.'. The 'MESA DE ENTRADAS' option is highlighted in the 'Grupos de Trámites' section.

Grupo	Cant.
Afiliaciones	3
Autorizaciones	3
Credenciales	2
Reintegros Insumos Biomédicos	1
Ortopedia	1

The screenshot shows the 'MESA DE ENTRADAS' option selected in the 'Grupos de Trámites' section. The 'MESA DE ENTRADAS' option is highlighted in the 'Grupos de Trámites' section. The 'MESA DE ENTRADAS' option is highlighted in the 'Grupos de Trámites' section.

Información de interés

ANEXO RESOLUCIÓN



PROCEDIMIENTO DE MESA DE ENTRADAS

REVISIÓN: 00

- [www.desarrollosocial.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/21/2016/11/2-Manual de-GEDO.pdf](http://www.desarrollosocial.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/21/2016/11/2-Manual-de-GEDO.pdf) (MANUAL GENERADOR DE DOCUMENTOS OFICIALES)
- [http://www.desarrollosocial.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/21/2016/11/3-Manual de-EE.pdf](http://www.desarrollosocial.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/21/2016/11/3-Manual-de-EE.pdf) (MANUAL GENERADOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS)



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 Mesa de Entradas Direccion General

Datos Generales

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