



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
 Código : F-GG-07
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 10
 Fecha: 07/04/2026
 Página 1 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Mejorar la calidad de la Atención al Beneficiario.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: Encuestas de Satisfacción General. 90% MB + EXC. Max: 60% MB – Min: 40% Exc.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Realizar encuestas de Satisfacción	Encargado/a de Calidad / Jefaturas de Atención al Beneficiario	El relevamiento de información será realizado a través de correo electrónico, página web, formularios, en un periodo de 60 días.	M-GG-09 / F-GG-14	Medios de Comunicación	Noviembre y Diciembre 2026	500 Encuestas de satisfacción General completadas.
Procesamiento de la Información	Encargado/a de Calidad	Finalizado el periodo establecido del relevamiento de información, los datos obtenidos serán procesados	M-GG-09 / Informe según datos recolectados.	Humanos	15.12.2026	Análisis estadísticos de las respuestas obtenidas.
Analizar resultado de las encuestas de satisfacción	Encargada de Calidad y Jefaturas y Gerencias relacionadas	Presentación de los resultados de la encuesta	F-GG-09, Minuta de reunión	Humanos	30.12.2026	Reunión con Jefaturas y Gerencias relacionadas.
Definir estrategias para la Fidelización de Beneficiarios	Encargada de Calidad y Jefaturas y Gerencias relacionadas	Establecer actividades, políticas o estrategias a implementar para satisfacer a prestadores de acuerdo a las debilidades detectadas.	F-GG-09, Minuta de reunión	Humanos / Medios de comunicación	15.01.2026	Plan de Acción
Evaluación con el Equipo de Calidad.	Encargado/a de Calidad	Una vez definido el Plan de Acción se presentará al Equipo de Calidad para verificación.	M-GG-09	Humanos	30.01.2026	Reunión con Equipo de Calidad



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
Código : F-GG-07
Fecha : 11/04/2018
Revisión: 10
Fecha: 07/04/2026
Página 2 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Realizar el tratamiento y seguimiento de las quejas recibidas	Jefatura de Atención al Beneficiario	La Jefatura de Atención al Beneficiario recibe las quejas, remitiendo a las jefaturas afectadas. La jefatura de ATB o asesores del beneficiario se comunican con el beneficiario e informan la respuesta al caso planteado	M-GG-09 / P-GC-01 / FP-GG-01 / F-GC-21	Humanos	Mensual	Quejas y sugerencias tratadas.
---	--------------------------------------	--	--	---------	---------	--------------------------------

APROBADO POR: _____



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
 Código : F-GG-07
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 10
 Fecha: 07/04/2026
 Página 3 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Fidelización de la Cartera de Beneficiarios.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: CANTIDAD DE FIRMAS DE CONTRATOS.

Meta principal: Renovación cartera Deseable + Regularizadas: 93%.

Renovación cartera total: 89%

Meta opcional: Renovación cartera Deseable + Regularizadas: 95%.

Renovación cartera total: 91%

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Notificar al 100% de la cartera a renovar	Jefatura de Atención al Beneficiario	Confección de nota y remisión con décimo primer factura de vigencia de contrato hasta 30 días antes de la renovación.	Planilla de Renovación, Sistema Informático, Notas.	Medios de Comunicación	Mensual	100% de la Cartera notificadas.
Realizar las gestiones: contacto, envió y recupero	Asesor del Beneficiario	Realizar llamadas telefónicas comunicando vencimiento de contrato actual y particularidades del nuevo contrato. SMS al celular.	Novedades del Sistema	Medios de Comunicación	Mensual	100% de Cartera gestionada.
Realizar actualización de datos	Jefatura de Atención del Beneficiario	Solicitar información actualizada al Titular o Responsable del Contrato en cada contacto presencial.	P-GC-01, Atención al Beneficiario / Sistema Informático	Humanos, Medios de Comunicación	Mensual	Datos actualizados en el sistema informático.

APROBADO POR: _____



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
 Código : F-GG-07
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 10
 Fecha: 07/04/2026
 Página 4 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Aumento de la cartera de nuevos Beneficiarios

MÉTODO DE EVALUACIÓN: CANTIDAD DE INGRESOS NUEVOS Y REINGRESO: Gs 300.000.000IVA incluido anual.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Realizar búsqueda prospectos.	Jefatura de Ventas y Asesores Comerciales	De acuerdo con el objetivo.	F-GG-16, Seguimiento y Medición de Procesos.	Sistema informático / Humanos.	Mensual	Promedio de 25.000.000 Guaraníes.
Realizar campañas de captación de nuevos beneficiarios	Jefatura de Ventas	Difundir campañas de referidos	Informe de Jefatura de Área	Humanos / Medios de comunicación	Semestral	Difusión redes Sociales realizada, Mensajes masivos enviados.
Realizar campañas de captación de nuevos beneficiarios	Jefatura de Ventas	Promociones de acuerdo con el mes	Informe de Jefatura de Área	Medios de comunicación	Mensual	Difusión redes sociales realizada, ventas concretadas
Realizar campañas para captación de Corporativos	Jefatura de Ventas	Realizar propuestas con los vendedores. búsquedas, llamadas, visitas. ofertas. / Realizar un calendario de actividades para potenciar corporativos actuales	Informe de Jefatura de Área	Medios de comunicación	Mensual	Ventas concretadas
Realizar campañas digitales a través de la agencia de marketing.	Jefatura de Ventas / Agencia de marketing.	Pautajes en redes sociales/ difusión de planes/ captación de datos / presencia de marca.	Informe de Jefatura de Área	Redes sociales / Medios de comunicación	Mensual	Ventas concretadas.



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
 Código : F-GG-07
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 10
 Fecha: 07/04/2026
 Página 6 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Satisfacción de la Cartera de Prestadores.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. Satisfacción General: 90% MB + EXC. Max: 45% MB – Min:55% Exc.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Realizar encuestas de satisfacción a médicos prestadores	Encargada de Prestadores.	El relevamiento de información será realizado a través de correo electrónico, pagina web y formularios.	Resumen de las respuestas / formulario de encuesta completado	Medios de Comunicación, Sitio web. Premios para el incentivo	Noviembre y Diciembre 2026	300 Prestadores encuestados.
Procesamiento de la Información	Encargada de Calidad	Obtener un resumen general de los ítem encuestados	Informe de Encargada de Calidad.	Humanos / informáticos	15.12.2026	Análisis estadísticos de las respuestas obtenidas.
Analizar resultado de las encuesta de satisfacción	Encargada de Calidad y Jefaturas y Gerencias relacionadas	Presentación de los resultados de la encuesta	F-GG-09, Minuta de reunión	Humanos	30.12.2026	Reunión con Jefaturas y Gerencias relacionadas.
Definir estrategias para la Fidelización de Prestadores	Encargada de Calidad y Jefaturas y Gerencias relacionadas	Establecer actividades, políticas o estrategias a implementar para satisfacer a prestadores de acuerdo a las debilidades detectadas.	F-GG-09, Minuta de reunión	Humanos / Medios de comunicación	15.01.2026	Plan de Acción
Evaluación con el Equipo de Calidad.	Encargado/a de Calidad	Una vez definido el Plan de Acción se presentará al Equipo de Calidad para verificación.	M-GG-09	Humanos	30.01.2026	Reunión con Equipo de Calidad

APROBADO POR: _____

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Satisfacción de la Cartera de Prestadores.



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
 Código : F-GG-07
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 10
 Fecha: 07/04/2026
 Página 7 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

MÉTODO DE EVALUACIÓN: Cumplir con el calendario de liquidaciones en observancia a la fecha de pago prevista en los contratos de prestadores.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Cumplir con el calendario de liquidaciones en observancia a la fecha de pago prevista en los contratos de prestadores.	Jefatura de Liquidaciones	Procesar las liquidaciones de Prestadores recepcionados del 1 al 10 de cada mes, según Calendario de Proceso y Contrato del Prestador.	Informe de Liquidaciones / Informe de liquidaciones emito por el sistema informático.	Humanos / informáticos	Conforme Calendario de proceso y Contrato del Prestador.	100% de Cumplimiento del Calendario
	Jefatura de Liquidaciones	Cerrar y derivar las liquidaciones procesadas (sin Nota de Crédito pendientes) 2 días hábiles antes del cumplimiento de los días de pagos según el contrato del prestador.	Informe de liquidaciones emito por el sistema informático.	Humanos / informáticos	Conforme Calendario de proceso y Contrato del Prestador.	100% de Cumplimiento del Calendario

APROBADO POR: _____

Handwritten signature



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
 Código : F-GG-07
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 10
 Fecha: 07/04/2026
 Página 8 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Mantener un Alto Grado de Personal competente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: 80% del personal administrativo y comercial con calificación MB + Exc.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Realizar autoevaluación de desempeño	Asistentes, Asesores, Encargados, Jefaturas y Gerencias Intermedias.	Se considerara para la evaluación al personal administrativo y comercial que haya cumplido como mínimo 6 meses de permanencia.	Formulario Evaluación de Desempeño.	Humanos	2026	Autoevaluación de desempeño realizada.
Evaluación de Desempeño por el Comité Evaluador	Conformado por Gcia. Gral., Gcia. Intermedias, Jef.de Área afectada.	De acuerdo a criterios establecidos por cada ítem a ser evaluado.	Formulario Evaluación de Desempeño	Humanos	2026	Evaluación de desempeño realizada por el Comité.
Comunicación de Resultados al Personal	Gcias. yJef. de Áreas afectadas.	De acuerdo a los resultados obtenidos de la Autoevaluación, Evaluación por superior inmediato y Comité Evaluador.	Formulario Evaluación de Desempeño	Humanos	2026	Personal Informado sobre los Resultados.
Procesamiento de la Información	Gerencia RR.HH.	Obtener un resumen general de los ítems evaluados.	Informe de Gerencia de RR.HH	Humanos	2026	Información procesada.
Analizar resultado de la evaluación de desempeño.	Equipo de Calidad	Reunión de Presentación	F-GG-09, Minuta de reunión	Archivo digital pdf.	2026	Reunión Equipo de Calidad.
Definir estrategias de mejora. / Aplicación de Beneficios	Gcia. de RR.HH y Equipo de Calidad	El diseño del plan se realiza acorde a las debilidades detectadas.	F-GG-09, Minuta de reunión	Humanos	2026	Plan de Acción / Beneficios aplicados

APROBADO POR: _____



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
Código : F-GG-07
Fecha : 11/04/2018
Revisión: 10
Fecha: 07/04/2026
Página 9 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Reducir la cartera morosa.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: INDICE DE MOROSIDAD: 11% mensual y 0.91% Anual.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Implementar actividades de telecobranzas.	Gerencia Administrativa Financiera.	a. Analizar la gestión del equipo de tele cobranzas.	Informe del área	Humanos / Medios de comunicación.	31/12/2026	a. Gestión de cobranzas realizada.
Medición y seguimiento de la Cartera Morosa (Análisis de la Situación).	Gerencia Administrativa Financiera y Jefatura de Cuentas Corrientes.	Realizar inventario y definir nuevas estrategias en casos de incumplimiento.	Planilla de Inventario	Humanos e Informáticos	Mensual	11% Mensual

APROBADO POR: _____



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 03
Código : F-GG-07
Fecha : 11/04/2018
Revisión: 10
Fecha: 07/04/2026
Página 10 de 10

PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PROYECTO / PRODUCTO / SERVICIO: Medición del proceso de emisión de Presupuestos de Internación.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: TIEMPO DE EMISIÓN DE PRESUPUESTOS DE INTERNACIÓN

Procesos normales: Hasta 48 horas (días hábiles).

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES O CARACTERÍSTICAS	PROCEDIMIENTOS Y/O REGISTROS	RECURSOS	FECHA	INDICADOR DE LOGRO
Medir el tiempo real de las entrega de presupuestos de internación.	Jefatura de Visaciones	Registrar entrada de pedidos de presupuesto y salidas de presupuestos confeccionados.	Sistema Informático	Informáticos	Mensual	Entrega de Presupuesto en plazo.

APROBADO POR: _____