

PROPÓSITO

Describir los criterios requeridos para el proceso de quejas y/o sugerencias.

ALCANCE

El presente instructivo es de observancia obligatoria para los departamentos de Atención al Beneficiario, Visaciones, Cuentas corrientes, Ventas, Prestadores y Pago de Prestaciones.

RESPONSABLES

La Gerencia Operativa, Comercial y General son responsables del cumplimiento del presente instructivo.

Las Jefaturas de Atención al Beneficiario, Visaciones, Cuentas corrientes, Prestadores, Pago de Prestaciones y Ventas son responsables de las especificaciones del presente instructivo.

ACCIONES Y MÉTODOS:

1. RECEPCIÓN Y CARGA DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS:

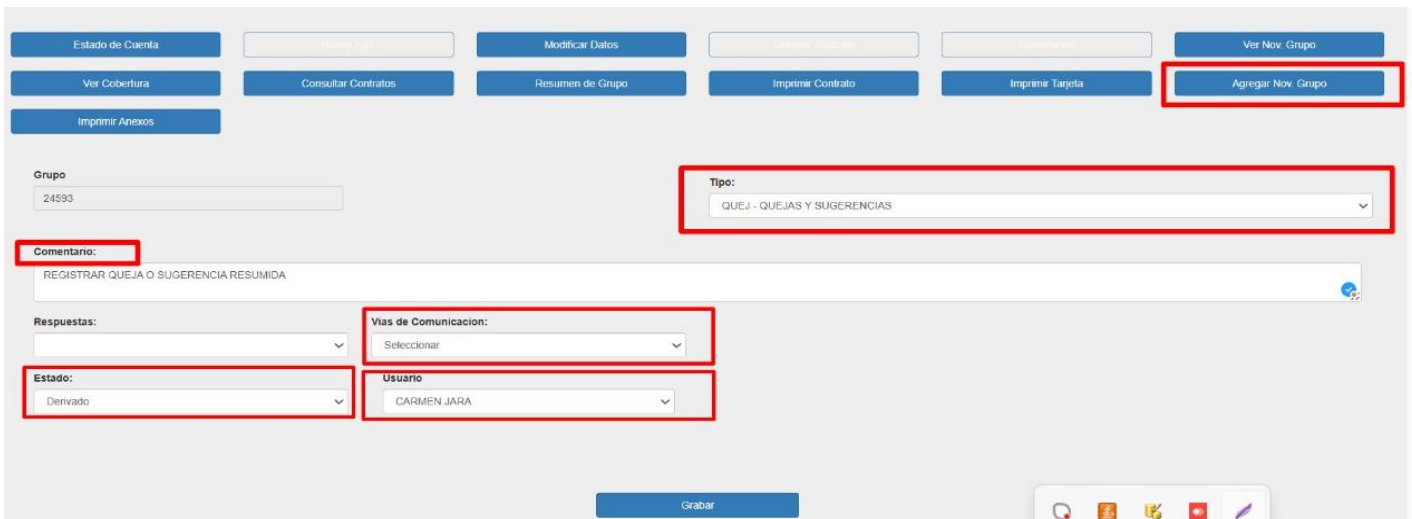
Todos los departamentos habilitados para recibir las quejas y/o sugerencias deberán registrar en el sistema informático siguiendo los siguientes pasos:

- a) Ingresar a Atención al Beneficiario.
- b) Consulta de Contratos.
- c) Colocar el número de grupo.



The screenshot shows the OAMI WEB interface. The top navigation bar includes 'OAMI WEB', 'Panel de Control', 'Atención al Beneficiario', 'Informes Operativos', 'Servicios Externos', 'Informaciones', 'Definiciones', 'Ventas', 'Prestadores', 'Planes y Servicios', 'Autorizaciones', and 'Grupo de Adherentes'. A dropdown menu is open under 'Atención al Beneficiario', showing options like 'Consulta de Contratos', 'Acuses de Recibo', 'Novedades Masivas', 'Cambio Ejecutivo', and 'Gestion Cartera Cobranza'. The main content area is titled 'Consulta de Adherentes' and contains a search form with the following fields: 'Nro. Grupo' (with the value '24592' entered), 'Nro. Adherente', 'Nro. Documento', 'Nombre', 'Apellido', and 'Celular'. A 'Buscar' button is located at the bottom of the form.

- d) Agregar Novedad de Grupo.
- e) Seleccionar el Tipo de novedad: Quejas y Sugerencias.
- f) Agregar la queja o sugerencia de forma resumida y concreta en el campo de comentario.
- g) Seleccionar Vía de Comunicación: Ejemplo: WhatsApp, Email, Llamada, Presencial, etc.
- h) Seleccionar el Estado DERIVADO.
- i) Seleccionar el Asesor del Grupo en el campo USUARIO.
- j) Clic en GRABAR.



2. PROCESO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (GESTIONES CORRESPONDIENTES AL ASESOR DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO).

- a) Ingresar a Atención al Beneficiario.
- b) Seleccionar Seguimiento de Quejas y Sugerencias.
- c) Verificar la queja a la cuál realizar el seguimiento y dar clic en **Procesar**

Observación: Una vez seleccionado el ítem **Procesar**, la queja y/o sugerencia será visualizado únicamente por el Asesor del Beneficiario encargado de la gestión.



#	Fecha Carga	Clasificacion	Grupo	Tipo	Departamento	Motivo	Usuario Responsable	Estado	Fec. Ult. Seguimiento	Procesar	Seguimientos	Novedades	Cerrar
1	05/05/2026 16:54:12	Quejas	29362	Derivadas Internas Complejas	Auditoría Médica	Preexistencia	NGALLAS	Derivado	07/05/2026 09:57:03				
2	06/05/2026 11:57:14	Quejas	1939	Derivadas Internas Normales	ATB	Cobertura	cjara	Pendiente	07/05/2026 07:46:16				

d) Una vez seleccionado el ítem **Procesar**, se debe completar los siguientes ítems:

1. **Tipo:**

- **Quejas normales (24 horas):** Son aquellas que el asesor puede responder en el plazo de un día hábil sin recurrir a otras Departamentos.
- **Quejas derivadas internas normales (72 horas):** Son aquellas que deben ser consultadas con otros Departamentos para brindar retorno al Beneficiario en un plazo máximo 3 días hábiles.
- **Quejas derivadas internas complejas (144 horas):** Son aquellas que deben ser derivadas a los Departamentos de AUME, Gerencia General y Directorio, cuyo plazo de retorno debe ser máximo de 6 días hábiles.
- **Quejas derivadas externas:** Son aquellas que deben ser gestionadas con los proveedores externos, mediante los Departamentos correspondientes. (Ej: Prestadores).

2. **Departamento:** Se debe seleccionar de acuerdo con qué área corresponda la queja y/o sugerencia.

3. **Motivo:** Se debe seleccionar la especificación a la que se refiere la queja y/o sugerencia. Ejemplo: Cobertura, Preexistencia, Recepción de facturas, etc.

4. **Clasificación:** Se debe seleccionar si se refiere a Quejas o Sugerencia.

5. **Comentario:** Se debe colocar los comentarios/seguimiento de la queja y/o sugerencia de forma detallada y específica.

6. **Estado:** En el caso de que la queja y/o sugerencia dependa de otra área, se debe seleccionar DERIVADO y posteriormente seleccionar al encargado de la gestión. En el caso de que la queja y/o sugerencia se encuentre pendiente de gestión en la misma área, se debe seleccionar estado PENDIENTE.

7. **Para casos de Quejas derivadas internas normales, complejas o externas: Una vez que el área cuente con la información solicitada, selecciona la opción DERIVADO y remite nuevamente al Departamento de Atención al Beneficiario para que el Asesor del Beneficiario brinde retorno y pueda cerrar la gestión.**

e) Clic en **GUARDAR**.

Novedad Nro: 4458933

Grupo

24593

Fecha

26/03/2025 16:22:00

Tipo:

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Comentario:

RESUMIR QUEJA O SUGERENCIA

Estado Novedad:

D

Responsable:

NGALLAS

Fecha:

26/03/2025

Usuario

zinoira

Procesar Novedad de Queja y Sugerencia

Tipo:

Normales

Departamento:

ATB

Motivo:

Recepción de facturas

Clasificación:

Queja

Comentario:

Estado:

Seleccionar

Guardar

3. CIERRE DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (GESTIONES CORRESPONDIENTES AL ASESOR DE ATENCIÓN AL BENEFICIARIO).

- Ingresar a Informes Operativos.
- Seleccionar Seguimiento de Quejas y Sugerencias.
- Verificar la queja a la cuál realizar el seguimiento y dar clic en **Cerrar**.
- En el campo de Observación se debe agregar comentarios finales de la queja y/o sugerencia.
- Clic en **Cerrar**.

#	Nro.	Fecha Carga	Grupo	Clasificación	Departamento	Tipo	Motivo	Usuario Encargado	Estado	Fec. Ult. Seguimiento	Procesar	Seguimientos	Cerrar
1	4454556	19/03/2025 10:40:08	28553	Quejas	ATB	Derivadas Internas Normales	Prexistencia	gmarfinez	D	26/03/2025 16:11:21			
2	4458933	26/03/2025 16:22:07	24593	Quejas	ATB	Normales	Recepción de facturas	zmora	D	26/03/2025 16:54:41			

Exportar

Cerrar Queja Nro. 4458933 - Grupo: 24593

Novedad: 4458933 Tipo: QUEJ - QUEJAS Y SUGERENCIAS Estado: D Fecha: 26/03/2025 16:22 Usuario: zmora

Comentario:
RESUMIR QUEJA, O SUGERENCIA

Tipo: Normales Departamento: ATB Motivo: Recepción de facturas Clasificación: Queja

#	Fecha	Derivado por	Derivado a	Comentario	Via	Est. Novedad
1	26/03/2025 16:36	zmora	NGALLAS	RESUMEN X 2		D
2	26/03/2025 16:54	NGALLAS	zmora	PRUEBA X 2		D

Observación:

Añadir Sugerencia: NO

Cerrar

4. REGISTRO DE SUGERENCIAS

En los casos de registrar una sugerencia, a raíz de una queja inicial, se debe seguir los siguientes pasos:

- Posterior a los pasos del cierre de la queja, y con una sugerencia para registrar, se deberá seleccionar **SI** en **Añadir Sugerencia**.
- Especificar la sugerencia en el campo **Sugerencia**
- Clic en **CERRAR**

QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Tipo:	Departamento:	Motivo:	Clasificación:
Normales	ATB	Recepción de facturas	Queja

#	Fecha	Derivado por	Derivado a	Comentario	Via	Est. Novedad
1	26/03/2025 16:38	zmora	NGALLAS	RESUMEN X 2.		D
2	26/03/2025 16:54	NGALLAS	zmora	PRUEBA X 2		D

Observacion:

Añadir Sugerencia:

SI

Sugerencia:

AGREGAR, RESUMIR SUGERENCIA

Cerrar

Observación: La sugerencia registrada se insertará automáticamente en la pantalla Seguimiento de quejas y sugerencias, para su seguimiento correspondiente.

Los pasos para dar seguimiento a una sugerencia son los mencionados en los puntos 3 y 4 de éste instructivo.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

N/A

Confeccionado por
Jefe de Área

Revisado por
Gerente de Área

Aprobado por
Gerencia General