	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 1 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

## PROPOSITO Y ALCANCE

Definir la sistemática para la gestión de cobranza de los servicios de OAMI SA.

## RESPONSABILIDADES

La Gerencia Administrativa Financiera o Gerencia General es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

La Jefatura de Cuentas Corrientes es responsable del cumplimiento de las especificaciones detalladas en el presente procedimiento.

La Jefatura de Tesorería es responsable del cumplimiento de las especificaciones detalladas en el presente procedimiento.

La Jefatura de Atención al Beneficiario es responsable del cumplimiento de las especificaciones detalladas en el presente procedimiento.

La Jefatura de Ventas es responsable del cumplimiento de las especificaciones detalladas en el presente procedimiento.

La Jefatura de Afiliaciones es responsable del cumplimiento de las especificaciones detalladas en el presente procedimiento.

## ACCIONES Y METODOS

### 1. FACTURACION Y COBRO A NUEVOS BENEFICIARIOS

El Asistente de Cuentas Corrientes recibe del departamento de Afiliaciones el pedido de Factura Crédito del nuevo Beneficiario, emite la factura electrónica, e informa al departamento de Afiliaciones que el pedido se encuentra procesado.

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes gestiona el envío de la factura electrónica a la secretaria de Estado de Tributación (SET), verifica la aprobación de la factura, en caso de rechazos, solicita al departamento de Informática las correcciones correspondientes, y vuelve a enviar a la SET, una vez aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.


El Asesor Comercial informa al beneficiario de la emisión de la factura crédito e indica formas de pagos de la cuota. El Asesor Comercial es responsable de gestionar el cobro de la primera cuota

En casos de ventas en oficina el Asesor del Beneficiario solicita al Beneficiario el pago en Caja.

## 2 FACTURACION

### 2.1 Facturación Global Mensual:

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 2 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

El Asistente de Cuentas Corrientes, de acuerdo al F-GA-01, Calendario de Cierre de Procesos, emite las Facturas Crédito de los contratos en estados Activo (A) y Cuentas a Cobrar (CC), gestionando el envío a la secretaria de Estado de Tributación (SET) verifica la aprobación de la factura, en caso de rechazos, solicita al departamento de Informática las correcciones correspondientes, y vuelve a enviar a la SET, una vez aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.

## **2.2 Facturación Semanal:**

El Asistente de Cuentas Corrientes emite el listado de los contratos Activo (A) y Cuentas a Cobrar (CC) que cambiaron de estado posterior de la facturación global, el envío a la secretaria de Estado de Tributación (SET) verifica la aprobación de la factura, en caso de rechazos, solicita al departamento de Informática las correcciones correspondientes, y vuelve a enviar a la SET, una vez aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.

## **2.3 Facturación Diaria**

### **2.3.1. Facturación Diaria solicitada por el Departamento de Afiliaciones:**

El Asistente o la Jefatura de Afiliaciones solicita al Departamento de Cuentas Corrientes según documentación requerida en caso de Altas, Bajas, Modificaciones e Inclusiones la emisión de los siguientes documentos: Facturas Crédito, Pagarés y Solicitud de Débito Automático (en casos de nuevos ingresos).

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes emite los documentos y entrega al Departamento de Afiliaciones. En los casos de los Pagarés con fraccionamiento especiales (no especificados en las disposiciones internas), se verifica previamente la autorización de la/s Gerencia/s afectada/s antes de la confección de los documentos mencionados.

### **2.3.2. Facturación Diaria solicitada por los Departamentos de Atención al Beneficiario y Ventas:**

El Asesor Comercial o el Asesor del Beneficiario solicita al Departamento de Cuentas Corrientes, según documentación requerida para los casos de modificaciones, la emisión de los siguientes documentos: Nota de Crédito, Facturas Crédito, Devolución de Cuotas, Cambio de Dirección, Pagarés, Solicitud de Débito Automático y Cobro Adelantado de Cuotas.


El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes emite los documentos y realiza la entrega a los Asesores. En los casos de Devolución de Cuotas, Notas de Crédito y los Pagarés con fraccionamiento especiales (no especificados en las disposiciones internas), se verifica previamente la autorización de la/s Gerencia/s afectada/s antes de la confección de los documentos mencionados.

### **2.3.3. Facturación Diaria solicitada por el Departamento de Tesorería:**

El Cajero y/o Jefatura de Tesorería solicita Facturas Crédito para la cancelación de los pagos en estados Gestión de Cobranzas (GC) y/o Cobros Adelantados de Cuotas.

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes emiten factura electrónica, gestiona el envío a la secretaria de Estado de Tributación (SET) verifica la aprobación de la factura, en caso de

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 3 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

rechazos, solicita al departamento de Informática las correcciones correspondientes, y vuelve a enviar a la SET, una vez aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.

#### **2.3.4 Facturaciones por pedidos excepcionales**

En casos de recibir pedidos de modificación en la descripción de factura, facturación a diferentes contribuyentes, pago discriminado, entre otros, el Asistente de Cuentas Corrientes procesa las modificaciones y entrega las facturas en un plazo de 48 horas.

#### **2.3.5 Emisión de Notas de Créditos:**

El departamento de cuentas corrientes, atendiendo al motivo de solicitud, emitirá la Nota de Crédito por autorización de la instancia que corresponde de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 de este procedimiento.

#### **2.3.6 Facturaciones por credencial de salud:**

En los casos de pedido de facturación por credencial de salud, el mismo se cobrará con la cuota del mes siguiente, salvo que el Beneficiario solicite abonar en el momento.

**2.3.7** Para los casos de solicitud de facturación a nombre de terceros, se debe presentar pedido del titular, por nota o medio digital.

#### **2.3.8 Facturaciones por Chequeo Preadmisional:**

La Jefatura, Asistente y/o Asesor de Ventas, solicita la emisión de factura, vía correo electrónico, indicando los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos
- RUC y/o CI
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono.


Posteriormente, el Asistente de Cuentas Corrientes carga el importe en el sistema informática, teniendo en cuenta el I-GG-07 Chequeo Pre Admisional, luego emite la factura electrónica e informa al Departamento de Ventas que la solicitud se encuentra procesada.

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes gestiona el envío de la factura electrónica a la secretaria de Estado de Tributación (SET), verifica la aprobación de la factura, en caso de rechazos, solicita al departamento de Informática las correcciones correspondientes, y vuelve a enviar a la SET, una vez aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.

### **3 FACTURAS RECHAZADAS POR LA SECRETARIA DE ESTADO DE TRIBUTACION /SET)**

El Asistente de Cuentas Corrientes, verifica que las facturas emitidas y enviadas a la SET, hayan sido aprobadas en su totalidad, En caso de rechazos, solicita al departamento de Informática, vía correo electrónico, las correcciones correspondientes, una vez realizada las

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 4 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

correcciones, vuelve a enviar a la SET, luego de ser aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.

## **4. COBRANZAS**

### **4.1. Cobranza en oficina**

El Cajero realiza el cobro de cuotas y otros conceptos de los beneficiarios que abonan en Caja, cancelando la cuota en el sistema informático y emitiendo un recibo electrónico, que el Beneficiario recibe al correo electrónico, indicado previamente, el cual figura en el sistema informático

El Asistente de Cuentas Corrientes lista diariamente del sistema informático los pagos recibidos a través de las bocas externas de cobranzas, realiza la conciliación con los reportes recibidos de los mismos, para luego procesar la liquidación y remitir al Departamento de Tesorería.

El Cajero recibe del departamento de Cuentas Corrientes los listados de las cobranzas realizadas a través de las bocas externas de cobranzas, cancelando en el día recibido, la cuota en el sistema informático y emite un recibo electrónico, que el Beneficiario recibe al correo electrónico, indicado previamente, el cual figura en el sistema informático

Los pagos por transferencias son recepcionados por el Asistente de Tele Cobranzas y/o Asesor del Beneficiario, Asesor Comercial los mismos remiten comprobante al departamento de Cuentas Corrientes- El Asistente de Cuentas Corrientes, verifica los datos de la transferencia, y remite vía correo electrónico al Departamento de Tesorería, una vez confirmada la acreditación en el Banco, el Cajero ingresa el pago en el sistema informático y emite un recibo electrónico, que el Beneficiario recibe al correo electrónico, indicado previamente, el cual figura en el sistema informático

### **4.2. Cobranza débitos automáticos**


Los Asesores del Beneficiario, los Asesores Comerciales o Asistentes de Tele Cobranzas, reciben las solicitudes de adhesión al pago por débito automático y entrega al Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes, quien procesa la carga en el sistema informático y se envía a las Procesadoras de Tarjetas de Crédito y Débito en las fechas establecidas.

El Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes una vez confirmadas las fechas de cobro establecidas, procesan la liquidación en el sistema informático y entregan al Cajero, el listado de grupos.

El Cajero recepciona del departamento de Cuentas Corrientes la liquidación de los débitos automáticos, cancelando según calendario establecido, la cuota en el sistema informático y emite un recibo electrónico, que el Beneficiario recibe al correo electrónico, indicado previamente, el cual figura en el sistema informático.

Para los casos de cobros pago de la primera cuota (nuevos ingresos/reingresos) por débito automático, a través de la procesadora Bancard, el Asistente o Jefatura de Ventas remite la

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 5 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

solicitud de débitos al departamento de Cuentas Corrientes, el Asistente de Cuentas corrientes carga los datos de la tarjeta en el sistema informático, y remite el pedido a Bancard, una vez confirmado el débito, el Asistente de Cuentas Corrientes deriva al Cajero para su cancelación en el sistema informático y emite un recibo electrónico, quedando así el grupo en estado Activo.

#### **4.3 Débitos rechazados**

Una vez recibido el reporte de débitos de las diferentes procesadoras de Débito, el Asistente de Cuentas Corrientes verifica y prepara un listado de los grupos con débitos rechazados, indicando motivos del rechazo

El Asistente de Cuentas Corrientes, Asistente de Telecombranzas y/o la Jefatura de Cuentas Corrientes contacta con el beneficiario para informar el débito rechazado de la cuota del mes en curso, indicando el motivo y diferentes formas de pagos disponibles, dejando evidencia en las novedades de sistema informático.

En los casos de débitos rechazados de primeras cuotas (nuevos ingresos/reingresos), el Asistente de Cuentas Corrientes informa al Departamento de Ventas.

#### **5. FACTURACION Y COBRANZAS DE CORPORATIVOS**

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes emite Factura Crédito electrónica. previa verificación del listado emitido por el Sistema Informático

El Asistente Cuentas Corrientes gestiona el envío de la factura electrónica a la secretaria de Estado de Tributación (SET), verifica la aprobación de la factura, en caso de rechazos, solicita al departamento de Informática las correcciones correspondientes, y vuelve a enviar a la SET, una vez aprobada, el Beneficiario recibe la factura al correo electrónico indicado previamente.

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes gestiona el cobro de las cuotas, contactando con los encargados de pagos de las diferentes empresas, a modo de coordinar el cobro e indicar formas de pago, preferentemente vía transferencias bancarias, y/o en oficina

En caso de pagos por transferencias bancarias, El Asistente de Cuentas Corrientes remite al Departamento de Tesorería el comprobante, para confirmar el pago.

Una vez acreditado el pago en el banco, el Cajero cancela la cuota en el sistema informático y emite un recibo electrónico, que el Beneficiario recibe al correo electrónico, indicado previamente, el cual figura en el sistema informático


#### **6. FACTURACION Y COBRANZAS DE OTROS SERVICIOS**

##### **6.1 Prestaciones brindadas a terceros:**

El Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes recibe de la Jefatura de Liquidaciones el Resumen de Prestaciones brindadas a terceros, realiza la carga en el sistema informático y posteriormente emite la/s factura/s solicitada/s.

##### **6.1.1 Prestaciones brindadas a CIGNA:**

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 6 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

#### **a) Facturación y Cobranzas:**

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes recibe de la Jefatura de Liquidaciones, por correo electrónico el F-GO-39, Resumen de Prestaciones Post Pagos (Prestaciones GMC-BCO MUNDIAL) verifica e ingresa al sistema Oami Desk , para tildar como recibido.

Luego enlista por póliza, y realiza la carga de los montos de la prestación y gastos administrativos en el sistema informático.

- Primeramente, el monto que corresponde al titular (código 3604 Servicios prestados GMC s/detalle);
- Luego el monto de que corresponde a los adherentes (código 3608 Servicios prestados a adicionales),
- Y por último, el monto por gastos administrativos (código 4202 Gastos Administrativos).

Una vez cargado los montos, se emiten las facturas y se envía a la set.

Luego se vuelve a ingresar al Sistema OAMI DESK, se enlista por póliza y se agrega el número de facturas a cada una.

Después de haber terminado el proceso, se guarda copia de las facturas y respaldo en la carpeta compartida de cuentas corrientes, y se envía por correo electrónico, tanto las facturas, como el detalle de la prestación , un correo por cada póliza (grupo) a [bills@cigna.com](mailto:bills@cigna.com).

#### **b) Confirmación de pago:**

La Jefatura y/o Asistente de Cuentas Corrientes, verifica los pagos diariamente en el sistema Envoy de Cigna, vía Web . En caso de que los pagos estén cargados, se informa a la Gerencia Administrativa y Jefatura de Tesorería

Posteriormente, la Jefatura de Tesorería verifica en el banco el monto transferido y una vez acreditado, procede a comunicar/derivar al Departamento de Cuentas Corrientes para identificar a que facturas Crédito/s corresponde/n.

Una vez verificado e identificado se remite vía correo electrónico o de forma física a Caja para la cancelación en el sistema informático y emite un recibo de pago.


#### **c) Seguimiento de cobranza:**

Las facturas emitidas tienen un plazo de cancelación de 30 días corridos.

La jefatura de Cuentas Corrientes realiza el seguimiento de cobro, consultando en el sistema, Envoy de Cigna, vía Web, se verifica las novedades que figuran en cada factura crédito, a modo de regularizar los requerimientos solicitados en caso de que los hubiere.

En caso de no poseer los documentos requeridos, se solicitará a la Jefatura del Departamento de Liquidaciones.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 7 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

Estos requerimientos deben ser remitidos por el Departamento de Cuentas Corrientes al correo electrónico de PROVIDER (providerquestions@cigna.com ) para las regularizaciones correspondientes.

El Departamento de Cuentas Corrientes llevara registros de seguimientos de cobros realizados con las fechas correspondientes.

En caso de que el Departamento de Cuentas Corrientes no obtenga respuesta, luego de los 30 días corridos de la remisión de la factura y/o de haber completado con los requerimientos solicitados, se envía un recordatorio de la falta de pago al correo providerquestions@cigna.com , con una planilla que contiene los datos de factura, monto, fecha de emisión, tipo de prestación.

También, deberá informar vía correo electrónico a la Gerencia Administrativa y/o Gerencia de Operaciones y en sus ausencias a Gerencia General, en caso de facturas pendientes de más de 60 días de la remisión de la factura.

La Jefatura del Departamento de Cuentas Corrientes, informa vía correo electrónico a la Gerencia Administrativa, los primeros días del mes, y/o cuando lo requiera, el estado de cuenta de la facturación y cobranzas de Cigna.

#### **6.1.2 Prestaciones brindadas a Seguridad Seguros:**

Seguridad de seguros envía mensualmente, entre el 1 al 5 de cada mes, una planilla del FEE administrativo vía correo electrónico con el fin de emitir la factura en concepto de gastos administrativos.

Una vez recibida la planilla, el Asistente de Cuentas Corrientes emite la factura y remite vía correo electrónico al Encargado de Tesorería de Seguridad Seguros.

En caso de Siniestros, el Departamento de Liquidaciones remite el detalle de la prestación al Asistente de Cuentas Corrientes con copia a la Jefatura de Cuentas Corrientes.

Una vez recibido el detalle de prestación, el Asistente de Cuentas Corrientes emite la facturación en concepto de gastos médicos (según prestación de siniestro de cada usuario o cliente). Los datos adicionales en el detalle de la factura son: número de póliza y número de siniestro.

Posteriormente, el Asistente de Cuentas Corrientes remite la factura vía correo electrónico al Encargado de Tesorería de Seguridad Seguros.


#### **6.1.3 Plan Levo y Plan Levo UCOM**

**Se procede conforme al I-GG-09, Plan Levo e I-GG-12, Plan Levo UCOM.**

#### **6.2 Cobro de servicios no cubiertos:**

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes reciben del Asistente y/o Jefatura de Visaciones el dictamen conforme al P-AM-01, Auditoría Médica por servicios no contemplados y registra en el sistema para la emisión de la Factura Crédito.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 8 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

## 7. TELE COBRANZAS

Los Asistentes de Tele Cobranzas, listan del sistema informático, menú de Atención al Beneficiario-Gestión cartera cobranza, por usuario los grupos en mora (estado GC y GI) que les fueron asignados, verifican el estado de cuentas en el sistema informático y realizan el seguimiento de cobro correspondiente (a través de llamadas, envío de mensajes de textos, mensajes de WhatsApp, correos electrónicos) registrando en Novedades del sistema informático, desde la pantalla de gestión de cobro, tipo de Novedad Llamadas por Cobranzas, estado pendiente, una vez realizada la cobranza, el asistente cierra la novedad.

El Asistente de Tele Cobranzas remite los pedidos de refinanciación y/o consideración de deuda a la Jefatura de Cuentas Corrientes, quien consulta la Gerencia Administrativo-Financiera o Gerencia General para que autorice la modalidad de cobro, el importe a cobrar, y fecha de vigencia de la propuesta en las novedades del grupo o a través de correo electrónico.

El Asistente de Tele Cobranzas comunica al Beneficiario la modalidad de pago y fecha de vigencia de la propuesta de refinanciación y/o baja.

En caso de solicitud de baja (anticipada o con contrato vencido), una vez registrado el pago, el Asistente de Tele Cobranzas reenvía correo electrónico o indicación de la novedad de autorización de Gerencia Administrativa o Gerencia General al Departamento de Afiliaciones con copia al Dpto. de Cuentas Corrientes, posteriormente el Departamento de Afiliaciones verifica y procesa la baja.

## 8. BAJA ANTICIPADA POR DECISION DEL BENEFICIARIO

El Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes reciben el la solicitud de baja anticipada y de acuerdo con la autorización, emite notas de créditos, facturas o pagarés y entrega al Asesor del Beneficiario.

## 9. DEVOLUCION DE CUOTAS O PAGARES CANCELADOS

Se procede conforme al I-GG-02, Reembolso.

## 10. INFORMACIONES CONFIDENCIALES

### 10.1. Registro de Informaciones Confidenciales


El/La Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes enlista del sistema informático mensualmente los grupos en estado GI que no tengan novedad de envío a Informconf.

De esta nómina podrá registrar los datos de aquellos beneficiarios morosos siempre que concurren los siguientes requisitos:

- a. El grupo se encuentra en estado GI.
- b. Cuenta con Contrato de Salud o Anexo de Renovación firmado.
- c. Ha transcurrido, como mínimo, 60 días del vencimiento del contrato a excepción de los grupos que adeudan más de 3 cuotas y/o avisaron que no renoverán el contrato.
- d. Los datos del firmante corresponden a un mayor de edad con cédula de identidad paraguaya.
- e. Ha transcurrido, como mínimo, 90 días de la fecha del último vencimiento de pago.

Cumplidos estos requisitos, el Asistente de Cuentas Corrientes carga los datos del firmante en la base de datos de Informconf u otro ente similar y deja constancia de la inclusión en las novedades del grupo del sistema informático, indicando la fecha de carga.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 9 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

El área de telecobranzas solicita inclusión a los registros de informconf, de grupos que realizaron financiación de la deuda y volvieron a incurrir en mora, los mismos son verificados por el/la asistente designada y en caso de que corresponda la inclusión lo realiza en un plazo no mayor a 3 días.

En caso de que los grupos enlistados y/o solicitados para la inclusión no reúnan los requisitos establecidos, se carga una novedad en el sistema informático indicando el motivo por el cual no se pudo realizar la inclusión

Una vez a la semana, el asistente de cuentas corrientes lista e imprime del sistema de Informconf, el detalle de los grupos cargados en el día.

## **10.2. Exclusión del Registro de Informaciones Confidenciales:**

El Asistente y Jefatura de Cuentas Corrientes reciben la comunicación de la cancelación de la deuda de un Grupo en estado GI a través de correo electrónico de los procesos de Atención al beneficiario, Tele Cobranzas, e Caja o Asesoramiento.

Una vez recibida la información de cancelación de pago, el Asistente de Cuentas Corrientes corrobora en el Estado de Cuenta que se han cancelado la deuda. Posteriormente remite la solicitud de exclusión de los datos del beneficiario del sistema de Informconf y registra en las novedades del grupo indicando fecha de la solicitud.

El Asistente de Cuentas Corrientes lista diariamente, al final de la jornada, el ítem "seguimiento de pagos GI" del menú "Atención al Beneficiario", "Novedades por Usuario".

Identificados los números de grupos con la novedad "seguimiento de sus pagos GI", verifica el estado de cuenta de cada uno. En caso que el grupo ya no adeude cuotas ni pagarés, remite la solicitud de exclusión de los datos del sistema de Informconf y registra en las novedades del grupo indicando fecha de la solicitud.

## **11. INVENTARIO DE FACTURAS.**


El Asistente de Cuentas Corrientes emite del 01 al 05 de cada mes un listado de las facturas que quedaron pendientes de pago de los últimos 3 años al mes anterior. Realiza el control de estos, a modo de confirmar el saldo del último mes, provisión contable de las facturas pendientes de más de 6 meses de antigüedad, y provisiones cobradas. De Enero a Diciembre, mes a mes se emiten Notas de Créditos a las facturas pendientes con más de 3 años de antigüedad, por considerarse incobrables. Una vez concluido se listan para ser verificadas y autorizadas por la Jefatura de Cuentas Corrientes, y entregadas al Departamento de Contabilidad.

## **12. PRESTACIONES A FACTURAR.**

Si el beneficiario solicita facturación del servicio se atenderá al Plan contratado:

- **Grupos con Plan ADEO:** El funcionario solicita vía correo electrónico la prestación de servicio completando el F-GO-12, Prestaciones a Facturar (formato correo) a la Jefatura de Visaciones o Asistente de Visaciones, quien remite el F-GO-12, Prestaciones a Facturar vía correo electrónico al Departamento de Recursos humano. Posteriormente la Gerencia de

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 10 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

Recursos Humanos emite la resolución. En caso de aprobación el asistente de visaciones realiza la carga de la prestación.

En caso de solicitar la prestación del servicio vía llamada telefónica, se deberá regularizar posteriormente el pedido conforme a lo mencionado más arriba.

- **Funcionarios sin Plan de OAMI:** Las prestaciones otorgadas serán únicamente para eventos programados y funcionarios de OAMI.

El funcionario solicita vía correo electrónico la prestación de servicio completando el F-GO-12, Prestaciones a Facturar (formato correo) a la Jefatura de Visaciones o Asistente de Visaciones, quien remite el F-GO-12, Prestaciones a Facturar vía correo electrónico al Departamento de Recursos humano. Posteriormente la Gerencia de Recursos Humanos emite la resolución. En caso de aprobación el asistente de visaciones realiza la carga de la prestación.

Las prestaciones serán otorgadas con 30% de recargo sobre el precio de lista en concepto de Gastos Administrativos.

- **Grupo con planes individuales:**

La prestación de servicios serán otorgados únicamente para:

- Pensión
- Derecho Sanatorial
- Honorarios Médicos (Con las Sociedades en convenio)

El Beneficiario solicita mediante una nota o cualquier medio digital la prestación del servicio.

El Asistente de Visaciones verifica los montos aproximados y remite el F-GO-12, Prestaciones a Facturar a la Jefatura de Visaciones para su verificación.

Una vez verificado, La Jefatura y/o Asistente de Visaciones remite vía correo electrónico al a Jefatura de Atención del Beneficiario y/o Ejecutivo del grupo el importe que será facturado, para comunicar al beneficiario.


La Jefatura de Atención del Beneficiario y/o Asesor del Beneficiario informa a la Jefatura de visaciones y/o Asistente de Visaciones la aceptación o rechazo del beneficiario.

En caso de conformidad del Beneficiario, el Asesor del Beneficiario remite comprobante de pago (transferencia) a la Jefatura y/o Asistente de Visaciones quien a su vez solicita la facturación al Departamento de Cuentas Corrientes con copia a la Jefatura de Visaciones Jefatura de Atención del Beneficiario y Asesor del Beneficiario, remitiendo vía correo electrónico el F-GO-12, Prestaciones a Facturar.

Si el pago se efectúa por otro método, el Asesor del Beneficiario realizará el seguimiento del pago de la factura y una vez cancelado, informará a la Jefatura de Visaciones y/o Asistente de Visaciones para emitir la cobertura.

Si el Beneficiario no solicita la facturación, el Asistente de Visaciones, firma y sella la orden médica indicando cobertura con arancel preferencial.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 11 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

En caso de que el beneficiario no utilice la totalidad de lo abonado, el Asistente de visaciones encargado de la internación, identificará la diferencia y procederá a realizar el reembolso correspondiente a la diferencia.

Para casos de Maternidad, se realizará el proceso de Prima de Maternidad, no se otorgará conforme a Prestación de servicios.


• **Grupos con Planes Galeno:** el Asistente de Visaciones completa el F-GO-12, Prestaciones a Facturar (formato correo) y presenta a la Gerencia General o Gerencia de Operaciones o Auditoría Médica. En todos los casos el Asistente de Visaciones otorga la cobertura y remite el F-GO-12, Prestaciones a Facturar (formato correo) al departamento de Cuentas Corrientes. Si el Beneficiario no solicita la facturación, el Asistente de Visaciones, firma y sella la orden médica indicando cobertura con arancel preferencia.

Para casos de creación de "Nuevos Clientes" para prestaciones a facturar, el Asistente o Jefatura de Visaciones solicita al Departamento de Informática vía correo electrónico.

### 13. PROMOCIÓN POR REFERIDOS

- a) El Asesor Comercial o Asesor del Beneficiario registra en el F-GG-24, Planilla de Referidos los datos del Referente y del Referido, junto con el descuento correspondiente conforme a los requisitos del F-GC-25, Bases Condiciones-Promoción de Referidos y remite vía correo electrónico a la Jefatura de Ventas.
- b) La Jefatura de Ventas verifica, y remite por correo electrónico el F-GG-24, Planilla de Referidos al Departamento de Cuentas Corrientes para verificación y seguimiento correspondiente, teniendo en cuenta el F-GA-01, Calendario de Cierre de Procesos.
- c) El Asistente de Cuentas Corrientes o Asistente de Tele cobranzas, o Jefatura de Cuentas Corrientes contacta a los Referentes, y confirma datos del referido, dejando constancia en novedades del sistema informático, una vez gestionado, remite vía correo electrónico el F-GG-24, Planilla de Referidos a la jefatura de Afiliaciones y Asistentes de Afiliaciones para confirmar Bases Condiciones-Promoción de Referidos.
- d) La Jefatura de Afiliaciones y/o Asistentes de Afiliaciones remite vía correo electrónico a la Jefatura de Cuentas Corrientes y/o Asistente de Cuentas Corrientes, el resultado de la verificación del F-GG-24, Planilla de Referidos
- e) La Jefatura de Cuentas Corrientes y/o Asistente de Cuentas Corrientes, solicita aprobación a la Gerencia Administrativa o Gerencia General para el proceso de descuentos, una vez aprobada por la instancia indicada, se solicita al departamento de Afiliaciones la carga del descuento en el sistema informático.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 12 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

- f) La Jefatura de Afiliaciones registra en el sistema informático conforme al F-GC-25, Bases y Condiciones-Promoción de Referidos, carga en el sistema informático, y remite vía correo electrónico la planilla a la Jefatura de Cuentas Corrientes y a la Jefatura de Ventas.
- g) El Asistente de Cuentas Corrientes o La Jefatura de Cuentas Corrientes emite las facturas electrónicas con los descuentos correspondientes.

Para casos de referidos que no cumplan con los requisitos del F-GC-25, Bases y condiciones – Promoción de Referidos, la Jefatura de Ventas deberá realizar el seguimiento para la aplicación del descuento por referidos al siguiente mes, en caso de corresponder (conforme al F-GA-01, Calendario de Cierre de procesos). Los datos de referidos deberán ser especificados en el F-GG-24, Planilla de Referidos del mes actual a la aplicación del descuento.

#### **14. EMISION DE PAGARÉS**

El Asesor del Beneficiario, Asistente o la Jefatura de Afiliaciones, Asistente de Telecombranzas o Asesor Comercial, solicita al Departamento de Cuentas Corrientes, según documentación requerida, la emisión de pagaré.

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes emite el/los pagaré/s y realiza la entrega a los Asesores para gestionar la firma. En los casos de pagarés con fraccionamiento especiales (no especificados en las disposiciones internas), se verifica previamente la autorización de la/s Gerencia/s relacionada/s antes de la confección de los documentos mencionados.

Una vez firmado el/los pagaré/s, los Asesores entregan al Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes, quien verifica la firma con la Cédula de Identidad vigente, realiza la carga en la Planilla de Inventario de Pagarés Pendientes; y entrega al Departamento de Tesorería para la custodia del mismo.

El Asistente o la Jefatura de Cuentas Corrientes realiza el inventario mensual de pagarés, actualiza la planilla de inventario de pagarés pendientes y envía por correo electrónico al Asistente de Telecombranzas para la gestión de cobro de los mismos.


##### **14.1 Casos de Pagarés o deudas pendientes en Reingresos y Renovaciones:**

**- Para Reingresos y renovaciones con deudas pendientes (sin pagarés), se incluirá la deuda financiada a la nueva cuota (sin emitir nuevos pagarés).**

**- Para Reingresos y renovaciones con pagarés y deudas pendientes de pago, se deberán cancelar primeramente los pagarés pendientes y, posteriormente, se sumará la deuda pendiente a la nueva cuota.**

**- Refinanciaciones sumadas a las cuotas: Para estos casos, la refinanciación se otorgará una vez por grupo. En el caso de solicitar por segunda vez, el pedido será analizado con la Gerencia General, Gerencia Administrativa o Gerencia Operativa.**

**- Todos los puntos mencionados más arriba, deberán ser previamente notificados al Beneficiario antes de iniciar la gestión, el Asesor del Beneficiario o Asesor Comercial**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 13 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

**deberá dejar el registro digitalizado de la comunicación en novedades del sistema informático.**

### **14.2 Prima de Maternidad**

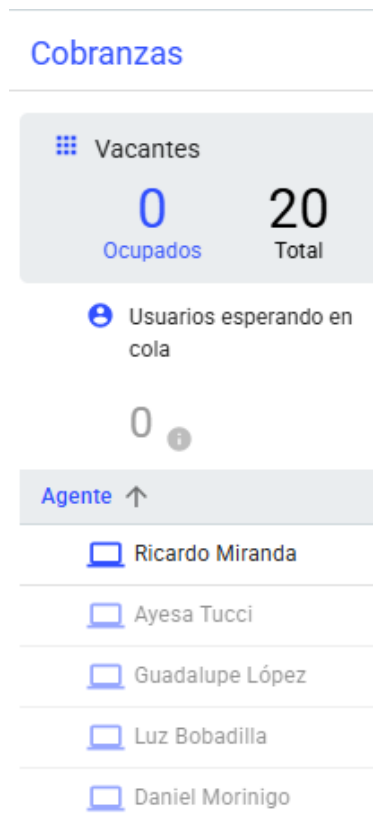
**Los pagarés por prima de maternidad se podrán firmar por terceras personas, siempre y cuando, el firmante del contrato de OAMI solicite lo mencionado por correo electrónico o nota escrita.**


### **15. ATENCIÓN WHATSAPP CORPORATIVO.**

El Asistente de Cuentas Corrientes y/o Asistente de Tele cobranzas, realizan atención del WhatsApp corporativo (Plataforma Ilubot), por calendario estipulados previamente.

Cada Asistente de Cuentas Corrientes y/o Asistente de Tele cobranzas se conecta el día correspondiente, para evacuar dudas referente a estados de cuentas, formas de pago, envío de comprobante de pago por transferencias bancarias.



#### **15.1 Instructivo del proceso de atención por WhatsApp Corporativo (Plataforma Ilubot)**



	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 14 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

Enviado por bot  
 Para una mejor atención, es necesario que tenga a mano su carnet, y así poder brindarnos los datos necesarios 😊

05:37 PM ✓


**COLECTIVO ADEO - B**  
 5990 1000 3002 4367  


NOMBRES  
 APELLIDOS  
 C.I.: 108.107 Número de grupo  
 15905 40721 Número de adherente

05:37 PM ✓

Ingrese su Nro. de Grupo

05:37 PM ✓

Enviado por bot  
 Ingrese su Nro. de Adherente

05:37 PM ✓

Enviado por bot  
 ¡Perfecto!, a continuación detallamos la información correspondiente a su contrato:

05:37 PM ✓

Preguntas Frecuentes

Guía Médica 📄

Visaciones ✓

Estado de Cuenta 📄

Atención al Cliente

Promociones ✨

Finalizar ✕

⚡ Estado de Cuenta  
05:37 PM

05:37 PM ✓

Enviado por bot  
**MENÚ - ESTADO DE CUENTA**

Seleccione la opción a la que desea acceder:

05:37 PM ✓

Contactar asesor 🗨️


Descargar Factura 📄

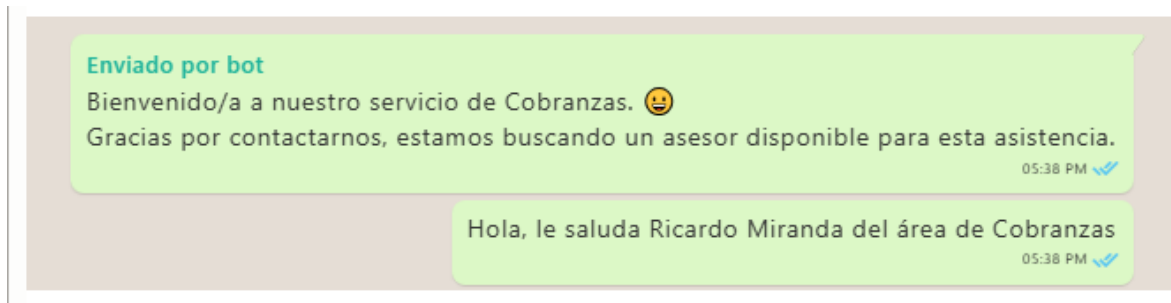
Volver atrás ⬅️

Finalizar ✕

⚡ Contactar asesor  
05:38 PM

**En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 15 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	




## ANEXO 1

### Trazabilidad para la Emisión de Notas de Créditos

Motivo	Solicitado por:	Autorizado por:	Emitido por:
	(F-GC-01, Solicitud o e-mail)	(E-mail o sistema)	(Nota de Crédito)
Devolución de cuotas u otros pagos.	Asesor del Beneficiario / Asistente de Cuentas Corrientes	Gerencia Administrativa y/o General	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Bajas por decisión de OAMI	Asesor del Beneficiario	Gerencia Administrativa y/o General	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Cambio de plan  Obs: 1-Cambio de plan Máster Joven para adquisición de prima de maternidad. 2-Cambio de plan Máster Joven para incluir hijos menores de 5 años.  Nota: Estos casos no requieren aprobación de Gerencia General o Gerencia Operativa o Auditoría Médica, ya que el Plan máster joven no habilita la opción de Prima de Maternidad ni inclusión de hijos menores de 5 años.	Asesor del Beneficiario o Vendedores	Jefatura de Atención al Beneficiario o Gerencia General o Gerencia de Operaciones.	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Permiso	Asesor del Beneficiario	Jefatura de Atención al Beneficiario	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Bajas administrativas contables	Asistente de Cuentas Corrientes	Jefatura de Cuentas Corrientes y Contadora	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Eliminar saldo anterior para los casos que no correspondan.	Asesor del Beneficiario / Asistente de Cuentas Corrientes	Jefatura de Cuentas Corrientes	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Cambio de RUC	Asesor del Beneficiario / Asistente de Cuentas Corrientes	Jefatura de Cuentas Corrientes	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Extravío de factura	Asesor del Beneficiario / Asistente de Cuentas Corrientes	Jefatura de Cuentas Corrientes	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Recargo por mora	Asesor del Beneficiarios, Asistente de Cuentas Corrientes, Telecobradores	Jefatura de Cuentas Corrientes	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes

**En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha: 05/05/2026 Página 16 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	

Bajas administrativas GI o GC con consideraciones autorizadas por Gerencias.	Asesor del Beneficiarios, Asistente de Cuentas Corrientes, Telecobradores	Jefatura de Cuentas Corrientes	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Cambio de vigencia	Asesor del Beneficiario o Vendedores	Jefatura de ATB o Jefatura de Ventas	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Ventas inconclusas o anuladas	Asesor del Beneficiario o Vendedores	Jefatura de ATB o Jefatura de Ventas	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
No renovación de contrato	Asesor del Beneficiario	Jefatura de ATB	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Por fallecimiento	Asesor del Beneficiario o Vendedores	Jefatura de ATB o Gerencia General o Gerencia Administrativa.	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Baja de grupos corporativos (Hasta el 25 de cada mes)	Asesor del Beneficiario o Vendedores	Jefatura de ATB	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
Baja de grupos corporativos (Posterior al día 25 de cada mes)	Asesor del Beneficiario o Vendedores	Gerencia General o Gerencia Administrativa	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes
No renovación de contratos	Asesor del Beneficiario	Jefatura de ATB o Gerencia General	Asistente o Jefatura de Cuentas Corrientes

## DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

P-AM-01, Auditoría Médica

I-GG-02, Reembolso.

**I-GG-09, Plan Levo**

**I-GG-12, Plan Levo UCOM**


## REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
F-GA-01, Calendario de Cierre de Procesos	Cuentas Corrientes	3 años
F-GC-12, Solicitud de Reembolso	Contabilidad	3 años
F-GO-07, Resumen de Prestaciones brindadas a terceros.	Cuentas Corrientes	3 años
F-GC-25, Bases y Condiciones-Promoción de Referidos	Asesoramiento	3 años
F-GG-24, Planilla de Referidos	Correo electrónico	3 años

Revisado por  
Gerente de Área

Aprobado por  
Gerencia General

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 19 Código: P-GA-02 Fecha:05/05/2026 Página 17 de 17
	<b>COBRANZAS</b>	