

**PROPOSITO Y ALCANCE**

Definir la sistemática para la gestión de atención a clientes internos y externos de OAMI S.A

**RESPONSABILIDADES**

La Gerencia General, las Jefaturas y Encargados de las áreas son responsables de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

**ACCIONES Y METODOS****1. PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL****1.1 ASPECTOS GENERALES****Ambiente de Trabajo:**


- Mantener limpio y ordenado el área de trabajo.
- Evitar elementos no esenciales sobre y debajo del escritorio. (guampas, termos, libros, cuadernos, zapatos, etc.).
- Mantener la silla de trabajo libre de abrigos.
- Poner en silencio el celular.

**Aspecto personal**

- Mantener una excelente presentación personal:  
**Mujeres:** Buena higiene personal, accesorios discretos, en casos de utilizar maquillaje optar por maquillaje suave, manos arregladas y utilización del uniforme.  
**Hombre:** Buena higiene personal, asistir a la oficina bien afeitados (en caso de utilizar barba deberá estar bien arreglada), cabello corto y utilización del uniforme.
- Evitar usar prendas muy ajustadas al cuerpo, transparentes, sin mangas y faldas muy cortas.
- Utilizar el uniforme correspondiente de lunes a Viernes
- Utilizar el uniforme de los viernes (Remera de OAMI ,Jeans oscuro, agregar correo del Lic Marcelo)
- No remangar la camisa
- La ropa debe estar limpia y planchada.

**Pautas Generales de Atención:**

- Actitud de servicio: ser amable y educado con los Beneficiarios/Prestadores.
- Usar adecuadamente el vocabulario.
- Ante inconvenientes presentados, resolverlos con prudencia.
- Postura corporal: Dependiendo de ella se transmite al beneficiario/prestador acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades o condiciones especiales es importante tener en cuenta:
  - Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones.
  - Evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
  - Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
  - No etiquetar a las personas "persona con discapacidad", esto hace que se sientan diferentes a los demás.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 02 Código: P-GG-06
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION</b>	Fecha: 21/03/2022 Página 2 de 8

- En caso que solicite hablar con otro compañero que se encuentre ausente, no es necesario indicar el motivo de su ausencia. (**No debe decir en ningún caso: “Se encuentra en el sanitario, almorzando, de vacaciones, etc.”** En su lugar puede indicar: **“En este momento, el compañero no se encuentra disponible”**)
- No brindar informaciones acerca de los Beneficiarios a terceros y a adherentes de grupo. (Estado de salud, estado de cuenta, preexistencias, estadísticas de uso, diagnóstico).
- La información de Estado de Grupo se deberá detallar únicamente al Titular de grupo.
- Hable siempre de Usted, utilice palabras cordiales( por favor y gracias, sí señor, claro que sí con mucho gusto)
- Moderar el tono de la voz.

#### **Comportamientos frente al Beneficiario/Prestador:**

- **NO** usar dispositivos electrónicos (Ipad, celulares, radios etc.) que distraiga la atención del Beneficiario o que le haga sentir poco interés para atenderlo.
- **NO** utilizar goma de mascar, caramelo, chupetines.
- **NO** gritar al compañero de al lado.
- **NO** utilizar apelativos tales como: Mami, papi, corazón, amor.
- **NO** consumir ni mantener a la vista de los Beneficiarios comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

#### **1.2 Comunicación con el Beneficiario (Presencial):**


Cuando un beneficiario se acerque a las instalaciones de la OAMI S.A, el/la Recepcionista o Asesor del Beneficiario que lo atienda debe:

- Saludar al cliente de forma amable.
- Utilizar el inicio de la conversación para invitar al Beneficiario a que describa el motivo de su visita y sobre lo cual requiere atención (Renovación – Visación, etc.).
- Invitar al Beneficiario a tomar asiento y comunicar el tiempo de espera para la atención.
- Comunicación nítida, con buena articulación y vocalización para que el Beneficiario entienda el mensaje.
- Dar al Beneficiario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación (evitar contestar llamadas del interno o del celular).
- Realizar el seguimiento con el apoyo del área correspondiente de la solicitud hasta que se dé respuesta al Beneficiario dentro del plazo prometido.
- Despedirse de forma cortés y educada.
- Informar al Beneficiario que desde el portal Web podrá realizar consultas generales generando esto comodidad y agilidad en la realización de trámites.

#### **1.3 Comunicación interna (Presencial):**

- Saludar al compañero de trabajo.
- Separar las relaciones personales de las laborales.
- Tratar con respeto y educación al compañero de trabajo.
- Respetar el horario de almuerzo del compañero.
- Evitar utilizar malas palabras, insultar o gritar al compañero.
- Crear un buen ambiente de trabajo.
- Comunicar al compañero o a recepción en caso de requerir ausentarse del puesto de trabajo.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 02 Código: P-GG-06
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION</b>	Fecha: 21/03/2022 Página 3 de 8

- Evitar acumulación de personas en determinado sector, especialmente en áreas de Atención al Beneficiario, Visaciones (bebederos, máquina de café)
- Evitar permanecer durante mucho tiempo en otros departamentos

## 2. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA

### 2.1 Comunicación externa (Telefónica):

- Saludar al cliente de forma amable y cordial.
- Uso de un lenguaje claro y sencillo.
- Ante inconvenientes presentados, resolverlos con prudencia, luego registrarlos en el sistema informático.
- Dar al cliente externo una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación (por ejemplo: evitar distracciones con el celular).
- Hacer seguimiento de la información dada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al cliente externo en el plazo prometido.
- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo. En caso de demorar más tiempo solicitar los datos para devolver la llamada.
- Reducir al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada.
- Si requiere transferir la llamada, debe comunicar al Beneficiario a qué departamento será derivado y si es posible, el nombre del compañero que lo atenderá.
- En caso de transferir la llamada presionar **\*2 Interno #**, esperar que el compañero conteste la llamada antes de cortar e informar la identificación del Beneficiario y el motivo de la llamada.
- En caso que la persona solicitada no esté disponible, evitar indicar el motivo de su ausencia. **(No debe decir en ningún caso: “Se encuentra en el sanitario, almorzando, de vacaciones, etc.”** En su lugar puede indicar: **“En este momento, el compañero no se encuentra disponible”**)

### 2.2 Comunicación interna (Telefónica):

- Saludar al compañero de forma amable y cordial identificando su nombre y su departamento.
- Uso de un lenguaje claro y sencillo.
- Cuando la información solicitada no sea de su competencia, orientar al compañero sobre el departamento que podrá dar respuesta a su requerimiento.
- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- Para transferencias de llamadas presionar **\*2 Interno #** y esperar que el compañero conteste la llamada antes de cortar.
- Despedirse de forma cortés.

## 3. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

### 3.1 Correo electrónico:

- Cumplir con las siguientes características de tipografía para casos de correos institucionales.
  - Fuente: Evitar fuentes completamente en negrita, subrayada y cursiva.
  - Tamaño: De fácil lectura e interpretación en la pantalla (mediano).

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***




- **Color:** Negro. Evitar mensajes en colores y *emoticones*.
- No utilizar mayúscula sostenida.
  - Evitar los puntos suspensivos o dos puntos “...” o “..” al final de cada párrafo.
  - Contar indefectiblemente con la firma y el logo de la organización.
  - Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a los Beneficiarios en general, por la cual el lenguaje debe ser formal, puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía.
  - Verificar que la información que conforma la solicitud/pregunta del Beneficiario sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario, por ese mismo medio, pedir la ampliación de la información.
  - Antes de enviar las respuestas es necesario realizar una revisión para garantizar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información sea correcta y determinar si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la solicitud.
  - Revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada.
  - El mensaje debe contar si o si con Asunto, a fin de garantizar la identificación del mensaje (utilizar número de grupo y motivo; por ejemplo: **Gr..... – Respuesta de Quejas y sugerencia, Gr..... - Renovación de Contrato, Gr..... - Visación**).
  - Al final del mensaje se debe agradecer por la comunicación y ofrecer sus servicios en caso de requerir información adicional.
  - Utilizar el correo Institucional de manera formal, puntual y lenguaje sencillo entre los compañeros de trabajo.

### **3.2 Chat online y Mensajes de textos *Comunicaciones vía mensajes de textos y WhatsApp:***

- Comunicarse de manera ágil e interactiva utilizando un lenguaje directo y sencillo.
- Utilizar el trato de “Usted” con el Beneficiario como forma de respeto y cordialidad.
- Seguir las normas de redacción: revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, extensión de la información.
- No utilizar abreviaturas en exceso.
- En caso de no contar con una respuesta inmediata a la pregunta formulada por el Beneficiario, solicitará datos como correo electrónico o número telefónico e informará que dentro de las 24 horas se dará una respuesta a la consulta. La pregunta se redireccionará al área encargada, a través de correo electrónico y de la misma manera se recibirá la respuesta para ser comunicada al Beneficiario.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real.
- No se darán datos como Preexistencias o diagnóstico de los Beneficiarios.
- No se otorgará información sobre cobertura sin orden médica. Si consulta sobre una cobertura específica del Plan de Salud, debe indicar que la cobertura se emite de acuerdo a la Orden Médica en la que se especifique el diagnóstico.
- Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre asteriscos, la corrección que se desee señalar.

#### **3.2.3 WhatsApp Corporativo Empresarial**

**El objetivo de la herramienta es aportar mayor agilidad y fluidez a las atenciones con los beneficiarios, es por ello por lo que es necesario el control de las respuestas brindadas en cuanto a tiempo y contenido.**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 02 Código: P-GG-06
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION</b>	Fecha: 21/03/2022 Página 5 de 8

**El rol de Supervisor está habilitado para todas las Jefaturas que utilizan el WhatsApp Corporativo: Visaciones, Atención al Beneficiario, Cobranzas, Ventas y las Gerencias de áreas.**

- a) **Puntos que deben ser supervisados por las Jefaturas:**
- **Monitoreo constante de la plataforma Anna para:**
    - **Evaluar lo que escriben (lenguaje y tipo de respuestas otorgadas)**
    - **Evaluar el tiempo de respuesta (Lo ideal es que no sobrepasen los 10 minutos para la primera respuesta. Se evaluarán los límites de respuestas a modo de parametrizar las mismas)**
    - **Asegurar que las derivaciones sean adecuadas de acuerdo con la consulta del Beneficiario.**
  - **Tomar medidas necesarias para la corrección de los puntos débiles detectados en el monitoreo, tales como:**
    - **Capacitaciones**
    - **Intervención dentro de la plataforma**
    - **En caso de errores contactar con el Beneficiario para subsanarlo.**
- b) **Puntos que deben ser tenidos en cuenta al responder (Asistentes y Asesores):**
- **Lenguaje correcto y amable, manteniendo el espíritu de servicio.**
  - **No tutear, no utilizar emojis inadecuados.**
  - **Confirmar si es beneficiario y la consulta exacta, a modo de evitar pérdida de tiempo y derivaciones innecesarias. Ejemplo: Si consulta sobre planes de coberturas, asegurarse de que no sea usuario, para no derivar erróneamente a Ventas, ya que la consulta del Beneficiario puede ser la de conocer simplemente la cobertura de su plan.**
  - **Cuando se recibe la consulta, tener en cuenta el tiempo de respuesta (Lo ideal es que no sobrepasen los 10 minutos para la primera respuesta. Se evaluarán los límites de respuestas a modo de parametrizar las mismas)**
  - **Claridad en la escritura y la respuesta otorgada.**
  - **Otorgar practicidad al beneficiario. Ejemplo: En caso de que el beneficiario consulte o envíe tickets de transferencias realizadas mediante el WhatsApp Corporativo, se puede considerar como medio digital válido para recibirlo, a modo de procesar al instante el pedido.**
  - **En caso de que el problema no pueda ser subsanado dentro de la plataforma, informar al beneficiario que será contactado mediante llamada telefónica.**
  - **En caso de que no se reciban mas consultas por parte del Beneficiario, cerrar la sesión para que la despedida automática se active, SIN NECESIDAD DE QUE HACER UNA DESPEDIDA PERSONAL. Ejemplo: Señora, el contacto será cerrado en breve, ¿ya no tiene otra consulta? O Hasta luego, gracias por contactar.**

#### 4. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

*En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada*



- a. Aprender a escuchar.** Escuchar atentamente al Beneficiario para conocer el motivo que causó el conflicto, sin interrupciones, generar una relación de auténtico interés y luego repetir al cliente en sus propias palabras lo que acaba de decir para que ésta sepa que fue escuchado.
- b. Demostrar actitud de servicio con todos.**
- c. Mostrar empatía, pero no tomar el problema de forma personal.**
- d. Proporcionar alternativas.** En casos de recibir una disconformidad por falta de turno en algún centro de laboratorio, estudio de diagnóstico o profesional médico fuera del staff de OAMI, brindar al Beneficiario otra opción como alternativa.
- e. Valorar el tiempo del cliente.** No dejar esperando en el teléfono o durante la atención presencial sin haber indicado el tiempo aproximado de espera. En caso que el Beneficiario se encuentre apurado ofrecer remitir la información completa por email o a la dirección de correspondencia.
- f. Facilitar el contacto con el Jefe de Área.**

**DOCUMENTOS Y REFERENCIAS:**

N/A

**REGISTROS:**

<b>REGISTRO</b>	<b>ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE RETENCIÓN</b>
N/A	N/A	N/A

---

Confeccionado por  
Jefe de Área

Revisado por  
Gerente de Área

Aprobado por  
Gerencia General

**ANEXO**

<b>TIPOS DE CLIENTES</b>			
<b>CLIENTES</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>MANERA DE ATENDERLO</b>	<b>EVITAR</b>
<b>Dominante</b>	Opta por discutir. Exige razones. Pertenece al tipo de clientes que siempre están descontentos. Le gusta hablar fuerte. Se muestra brusco, sarcástico y agresivo.	Dejarlo hablar. Escuchar con paciencia. Conservar la calma y el buen humor. Atender sus reclamos.	No discutir. No considerar de forma personal sus sarcasmos, insultos.
<b>Distraído</b>	Ausente. Sin Atención. Parece no escuchar.	Concentre la argumentación en un solo punto. Sea rápido y hábil. Demuestre interés y curiosidad.	No se distraiga también. No interrumpa sus argumentos.
<b>Reservado</b>	Apenas contesta. Impasible. Parece no entender.	Sea amable. Demuestre interés. Busque respuestas alternativas. Repita argumentos en formas distintas.	Si tiene que repetir argumentos no eleve la voz. Procure que las pausas sean breves.
<b>Elocuente</b>	Si al atenderlo el asesor no orienta la atención, el Beneficiario puede irse sin comprender el servicio, cobertura, etc.	Escúchelo con simpatía pero mantenga el control. Sea cortés.	Evite discutir asuntos personales.
<b>Indeciso</b>	Incapaz de decidir. Necesita ayuda u opiniones para decidir.	Suministre mucha información y consejos útiles. Descubra su interés para satisfacer sus necesidades.	No perder la paciencia.

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD****PROTOCOLO DE ATENCION**

Versión: 02

Código: P-GG-06

Fecha: 21/03/2022

Página 8 de 8

<b>Vanidoso</b>	Quiere hacerse notar. Contradice. Exasperante. Competente.	Escuchar atentamente. Acepte sus opiniones. Ser paciente y atento. En caso de respuesta negativa, procurar aclarar para mayor comprensión.	No contradecir de forma muy estricta.
<b>Inestable</b>	Se muestra impaciente y agitado. Mira mucho su reloj.	Atento al pedido. Sea rápido y ágil.	No interrumpa. Sea breve.
<b>Lento</b>	Lento de movimientos y palabras. Necesita tiempo.	Repita los argumentos de forma completa.	No sea impaciente. No presionar.