

PROPOSITO Y ALCANCE

Definir la metodología para las gestiones realizadas por el Asistente de Informática.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia de Informática es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

La Gerencia de Operaciones es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

El/La Encargado/a y Asistente de Atención a Prestadores son responsables de las actividades específicas que se derivan del presente procedimiento.

ACCIONES Y METODOS

1. GENERALIDADES

- a) Todas las solicitudes al Asistente de Informática deben realizarse mediante correo electrónico o novedades del sistema informático.

-Solicitudes mayores: Lista de precios, ajustes de los prestadores, modificaciones de coberturas, etc.: Remitir por correo

-Modificaciones mínimas: devolución de internados, devoluciones de visas, cambio de estado del adherente, actualización de pagos, etc.: Realizar por novedades del sistema informático.

- b) Todas las modificaciones menores (visaciones, devoluciones de internados, cortes parciales de internación) se realizarán en un plazo máximo de 24 horas posteriores al registro en novedades del sistema informático.

- c) Todas las solicitudes no especificadas en el presente procedimiento se deberán realizar vía correo electrónico.

- d) En ausencia de las Jefaturas o Encargados de Prestadores, Liquidaciones, Visaciones o Auditoría Médica, la Gerencia Operativa o Gerencia General podrá realizar la gestión prevista en el procedimiento.

- e) En Ausencia del Asistente Informático, el Asistente de Soporte de Usuarios realizará la gestión prevista en el procedimiento.

- f) Todas las reuniones (vía zoom o presencial) relacionadas a verificaciones de los anexos de servicios, serán respaldadas a través de minutas de reuniones o grabaciones de la reunión.

g) Todas las acciones relacionadas al Sistema Informático deberán ser cargadas en la plataforma JIRA, la cual utiliza el área de Informática para registrar, organizar, planificar y definir fecha de implementación para dichas acciones. Es responsabilidad de las Jefaturas y Encargados de Procesos realizar la carga y el seguimiento correspondiente de las actividades cargadas dentro de la plataforma mencionada.

h) **La gestión de apoyo con las demás áreas se realizan según necesidad y conforme se vayan detectando casos específicos.**

2. Gestiones para el sector de Prestadores:

2.1 Asignación y actualización de la lista de precio:

El Asistente de informática y Encargado de IT y Soporte a Usuarios son responsables de asignar en el sistema informático la información proporcionada por el/la Encargado/a de Prestadores.

El/la Encargad/a de Prestadores es responsable de verificar todas las actualizaciones realizadas vía correo electrónico.

2.1.1 Requisito para realizar el ajuste de la Lista de precios:

Para los casos en que el Prestador presente ajustes de aranceles, el Encargado de Prestados realiza el informe para el análisis de impacto y remite a Gerencia Operativa para la verificación correspondiente.

Una vez verificado y aprobado, el Encargado de Prestadores remite la resolución del ajuste al Asistente de Informática, con los siguientes requisitos:

- a) Enviar el arancel en formato PDF ORIGINAL o Excel.
- b) Vigencia del ajuste de los aranceles.
- c) En el caso que el prestador cuente con COPAGO: el Departamento de Prestadores debe indicar los servicios con copago vía correo electrónico.
- d) En caso de servicios sin cobertura, aclarar los aranceles preferenciales conforme a los pactado. (importes o porcentajes)-
- e) En el caso que un prestador tuviera un complemento de ARANCEL durante el año, debe ser formalizado en la siguiente negociación de precios.
- f) En los casos de que no se haya aprobado ciertos estudios, laboratorios, etc, deben ser citados en el correo electrónico.

2.1.2 Carga y modificación en el sistema informático:

Pasos:

- 1- Homologar los códigos según cada nomenclador
- 2- Verificar los copagos.
- 3- Verificar que la lista remitida esté acorde al contrato del prestador.
- 4- Cargar en el sistema informático.
- 5- Subir al sistema informático en el día de la vigencia.

2.1.3 Carga y modificación para E-Salud:

Pasos:

- 1- Homologar los códigos según cada nomenclador
- 2- Verificar los copagos.
- 3- Verificar los códigos que serán visibles en E-Salud.
- 4- Subir al sistema informático en el día de la vigencia.

3. Gestiones para el sector de Visaciones

3.1. Informes de Internados


Una vez realizado el cierre de internados del mes, por el área de Visaciones, dentro del primero día hábil del mes el Asistente de Informática genera el informe de internados por mes vencido, que incluyen los datos de los beneficiarios internados (cantidad de pensiones, terapias, entre otros) y remite a la Gerencia de Operaciones con copia a la Jefatura de Visaciones.

3.2. Devoluciones de internados

El Asistente de Visaciones solicita al Asistente de Informática vía novedad del sistema informática (previa verificación de la Jefatura de Visaciones) la apertura de la internación a modificar, posteriormente, el Asistente de informática realiza la apertura de la internación e informa al Asistente de Visaciones el estado Abierto de la internación, con el objetivo de que el Asistente de Visaciones procesa a realizar los cambios correspondientes.

Una vez realizado los cambios, el Asistente de Visaciones deriva a la Jefatura de Visaciones vía novedad del sistema informático, para verificación, posteriormente la Jefatura de Visaciones deriva vía sistema informático al Asistente de Informática para aplicar los cambios en la internación y proceder a cerrar nuevamente la internación.

Para los casos en que el Asistente de informático detecte irregularidades en la internación, deriva vía novedad del sistema informático a la Jefatura de Visaciones para su corrección.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : P-GG-09 Fecha : 03/12/2025 Página 4 de 8
	ASISTENCIA INFORMÁTICA	

Las gestiones de los cambios se realizarán en un plazo máximo de 24 horas, una vez derivado el caso vía novedad del sistema informático.

3.3. Devoluciones de visaciones

Todas las solicitudes relacionadas a modificaciones de visaciones, deberán ser realizados vía novedad del sistema informático.

- **Actualización de fecha:** Una vez que la visación supera los 60 días corridos permitidos.
- **Modificación de cobertura:** Para los casos en que algún estudio corresponda dentro del plan y no está cargado en el sistema informático.
- **Modificación de ítem:** Para los casos en que los estudios no estén en convenio (Para estos casos deberá ser autorizado y/o notificado al Departamento de Prestadores)

Los casos en los cuales ya están establecidas las condiciones, el Asistente de Informática podrá agregar al sistema informático los ítems, teniendo en cuenta los parámetros definidos por el Departamento de Prestadores.

- **Excepciones por AUME:** Para los casos en que Auditoría Médica dictamine que la cobertura guarda relación con alguna patología (registro o preexistencia)

3.4. Atenciones Especiales

- **Emisión de informe:**

El Asistente de Informática emite cada mes, o según pedido, el informe de Atenciones Especiales y remite a la Jefatura de Visaciones.

- **Modificaciones de Atenciones Especiales:**

Para los casos de modificaciones, la Jefatura de Visaciones solicita al Asistente de Informática vía correo electrónico la modificación de este.

3.5. Informe de eliminación de visaciones

La Jefatura de Visaciones solicita vía correo electrónico al Asistente de Informática la remisión del informe de visaciones eliminadas, por mes vencido o conforme al día solicitado, Asistente de informática genera el listado y remite por la misma vía.

3.6. Cortes parciales para cierre de internación

El Asistente de visaciones genera el detalle de cierres parciales (hasta la fecha) incluyendo todos los servicios relacionados al mes vencido con el objetivo de incluir la utilización dentro de los informes operativo, posteriormente el Asistente de visaciones deriva vía novedad del sistema informático al Asistente de Informática abrir nuevamente la internación para dar continuidad a la gestión.

3.7. Cierre final de las internaciones parciales:

El asistente de visaciones agrega todos los detalles que surgieron durante la internación del beneficiario para general el cierre de este, posteriormente deriva vía novedad del sistema informático al a Jefatura de Visaciones para verificación y, una vez verificado, la Jefatura de Visaciones deriva al Asistente de Informática para incluir las utilidades posteriores al corte parcial en la visación.

El Asistente de Informática procede a cerrar la internación, dejando registro en novedades del sistema informático.

3.8 Modificaciones durante las internaciones:

Para los casos de cambios en el importe de las coberturas de presupuesto de internación entregado al Beneficiario previamente, deberá ser solicitado por la Jefatura de Visaciones al Asistente Informático, con las justificaciones de los cambios.

4. Gestiones para el sector de Liquidaciones

4.1 Cambio de estado del Beneficiario

El Asistente de Liquidaciones deriva vía novedad del sistema informático al Asistente de Informática el pedido de modificación de estado para los casos en que el Beneficiario utilice el servicio en un estado no correspondiente.

4.2 Modificación de costos mayor a lo arancelado.

El Asistente de Liquidaciones solicita vía novedad del sistema informático al Asistente de Informática modificación de costos/nomenclador en los siguientes casos:

- Errores en la carga de lista de precio.
- Carga de lista de precio fuera de vigencia.
- Error en otorgamiento de cobertura.
- Errores varios.

5. Gestiones para el sector de Auditoría Médica - Modificación de Anexos de servicios

5.1. Homologaciones o agregados/adaptaciones de coberturas:

La Encargada de Auditoría Médica (previa verificación con el Auditor Médico) realiza el pedido, vía correo electrónico, a la Gerencia Operativa o en ausencia a la Gerencia General de las homologaciones o agregados de coberturas (con copia al Auditor Médico), argumentando los motivos y detallando los siguientes datos:

- Nomenclador:
- Homologación o Dictamen: Detallar el dictamen (a qué planes afectar, etc.).
- Vigencia: Enviar vigencia según la categoría de planes.
- Porcentaje: Aclarar el porcentaje a aplicar según la categoría de planes.

La Gerencia Operativa o Gerencia General evalúa el impacto económico de la solicitud, y en casos de dudas, vuelve a consultar con el Auditor Médico, posteriormente, confirma el cambio a la Encargada de Auditoría Médica y al Asistente Informático.

Una vez verificado y aprobado la homologación o agregado de cobertura, el Asistente Informático realiza los siguientes pasos:

- 1- Recibe y clasifica según la categoría de planes.
- 2- Carga los cambios solicitados en el sistema informático y emite un modelo en el plan madre.
- 3- Solicita al Asistente de Soporte a Usuarios para que realice las migraciones a los demás planes.
- 4- Verifica si los cambios se realizaron conforme a lo solicitado.
- 5- Registra los cambios en el menú **Definiciones → Consideraciones → Tipo Cobertura de Planes → Asunto: Agregar cobertura u Homologar cobertura.**
- 6- En la primera semana del mes de noviembre de cada año, El Asistente Informático remite vía correo electrónico a Gerencia Operativa y Gerencia General, el listado emitido del menú **Definiciones → Consideraciones → Tipo Cobertura de Planes** con las modificaciones cargadas en el año a modo de informar los cambios de la siguiente versión del Anexo de Servicio.
- 7- La Gerencia Operativa y/o la Gerencia General remite su aprobación mediante correo electrónico al Asistente Informático, con copia a los procesos relacionados: Ventas, Atención al Beneficiario, Auditoría Médica, Calidad, Control Documental y Visaciones.
- 8- Control documental realiza la comunicación conforme aclara en el P-CD-01, Control Documental.

5.2 Eliminación de cobertura

Los casos de errores en las coberturas en el Anexo de Servicio con relación a la versión anterior pueden ser informados por cualquier área, derivando el caso por correo electrónico al Asistente Informático, quien realiza los siguientes pasos:

1- El Asistente informático remite, vía correo electrónico, a la Gerencia Operativa, los detalles del caso y solicita el dictamen especificando los siguientes datos:

- Desde qué vigencia se registra/n el/los error/es
- Cantidad e importe de los casos de coberturas otorgadas con los errores.
- Motivo/s y responsable/s del/os error/es.


2- Una vez recibido el dictamen de la Gerencia Operativa, vía correo electrónico, el Asistente Informático realiza los cambios en el sistema informático para ser implementados en la siguiente versión del Anexo de Servicio.

3- Registra los cambios en el menú **Definiciones → Consideraciones → Tipo Cobertura de Planes → Asunto: Eliminación de cobertura.**

4- En la primera semana del mes de noviembre de cada año, El Asistente Informático remite vía correo electrónico a Gerencia Operativa y Gerencia General, el listado emitido del menú **Definiciones → Consideraciones → Tipo Cobertura de Planes** con las modificaciones cargadas en el año a modo de informar los cambios de la siguiente versión del Anexo de Servicio.

5- La Gerencia Operativa y/o la Gerencia General remite su aprobación mediante correo electrónico al Asistente Informático, con copia a los procesos relacionados: Ventas, Atención al Beneficiario, Auditoría Médica, Calidad, Control Documental y Visaciones.

6- Control documental realiza la comunicación conforme aclara en el P-CD-01, Control Documental.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : P-GG-09 Fecha : 03/12/2025 Página 8 de 8
	ASISTENCIA INFORMÁTICA	

5.3 Migración de cobertura:

En el proceso de Migración de cobertura, la gestión es realizada por el Asistente de Informática y el Asistente de Soporte a Usuarios de la siguiente forma:

Pasos realizados por el Asistente Informático:

1. Analizar la solicitud de la homologación.
2. Enviar al Asistente de Soporte a Usuarios vía correo electrónico solicitando la migración según el caso con los detalles de la solicitud.

Pasos realizados por el Asistente de Soporte a usuarios:

1. Preparar el formato según los campos que requiere el sistema informático para la migración.
2. Seleccionar los ítems a ser visualizados en el Anexo de Servicio.
3. Agregar los nomencladores en las excepciones por prestador.
4. Verificar que todos los cambios estén conforme a lo solicitado.
5. Enviar al Asistente Informático por correo electrónico una vez realizados todos los cambios.

Pasos realizados por el Asistente Informático:

Verificación aleatoria de la migración:

1. Verificar que se encuentren cargados en los códigos según cada solicitud y dictamen.
2. Informar por correo a las áreas relacionadas.

Pasos realizados por el Asistente de Soporte a usuarios:

1. Sube el anexo vigente en el sector *Planes y Servicios* → *Cobertura de Planes*, del sistema informático.
2. Notifica al Asistente Informático una vez realizado la gestión del paso 1.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

REGISTROS:

N/A

Confeccionado por
Jefe de Área

Revisado por
Gerente de Área

Aprobado por
Gerencia General