	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-04
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Fecha : 08/02/2019 Página 1 de 5

PROPOSITO Y ALCANCE

Definir las actividades para asegurar el cumplimiento de los requisitos de Contexto de la Organización en el Sistema de Gestión de Calidad de OAMI S.A.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia General es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en esta sección.

ACCIONES Y METODOS

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto.

OAMI S.A. determina las cuestiones externas e internas en el F-GG-02, Determinación del Contexto de la Organización, las cuales son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos por el sistema de gestión de la calidad. Cada proceso de prestación de servicio cuenta con un F-GG-02, Determinación de Contexto de la Organización, en el cual determina las cuestiones internas y externas pertinentes para sus actividades.


~~OAMI S.A. realiza el seguimiento y la revisión de forma semestral de la información sobre las cuestiones externas e internas en oportunidad de la Revisión por la Dirección, cuyos resultados constan en el F-GG-19, Revisión por la Dirección.~~

OAMI S.A. realiza el seguimiento, la revisión y actualización, ~~si correspondiere,~~ de las cuestiones externas e internas de cada área operativa se realiza dentro del primer trimestre de cada año, con la participación de la Jefatura, Encargado de proceso, Gerencia de Área y el Encargado de Calidad, **en caso de necesidad se realizan modificaciones. Los resultados constan en el F-GG-19, Revisión por la Dirección.**

4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de OAMI S.A. de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de los beneficiarios y los legales y reglamentarios aplicables, OAMI S.A. determina en el F-GG-03, Partes Interesadas lo siguiente:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-04
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Fecha : 08/02/2019 Página 2 de 5

OAMI S.A. realiza el seguimiento y la revisión de forma ~~semestral~~ **anual** de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes en oportunidad de la Revisión por la Dirección, cuyos resultados constan en el F-GG-19, Revisión por la Dirección.

4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

OAMI S.A. determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad y establece el siguiente alcance, el cual incluye los procesos de:

Asesoramiento y Afiliación, Atención y Prestación del Servicio (Auditoría Médica, Cobranzas, Visaciones, Liquidación, Pagos y Prestadores) tal como se observa en el F-GG-04, Alcance.

Se excluye del SGC de OAMI S.A. el apartado 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios y el inciso f. del requisito 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio, debido a que la organización no realiza actividades relacionadas con estos puntos, su justificación se presenta en el M-GG-08, Operación, en el M-GG-07, Apoyo y en el F-GG-04, Alcance.

Al determinar el alcance, OAMI S.A. considera:

- a. Las cuestiones externas e internas.
- b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- c. Los servicios de la organización.


OAMI S.A. aplica todos los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 que son aplicables según el alcance determinado del sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de OAMI S.A. se encuentra disponible y se mantiene como información documentada en el F-GG-04, Alcance. El alcance definido establece el tipo de servicio cubierto y proporciona una justificación para los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que OAMI S.A. considera que no son aplicables para el alcance del sistema de gestión de la calidad.

Los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de OAMI S.A. de asegurarse de la conformidad de su servicio y del aumento de la satisfacción del Beneficiario.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

4.4.1 OAMI S.A. establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-04
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Fecha : 08/02/2019 Página 3 de 5


OAMI S.A. determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, según se muestra en D-GG-01, Diagrama General del SGC:

- **Proceso de Liderazgo:** asegura el establecimiento de la política de calidad así como su adecuada comunicación. Se determinan los roles, responsabilidades y autoridades en la organización, además del liderazgo y compromiso basado en el enfoque al cliente de acuerdo a lo descrito en el M-GG-05, Liderazgo.
- **Proceso de Planificación:** en el cual se determina la identificación de los riesgos y oportunidades. Además se definen los objetivos de calidad y las previsiones vinculados a los cambios, según el M-GG-06, Planificación.
- **Procesos de Apoyo:** Aseguran los recursos necesarios para la implantación y sostenibilidad del SGC de acuerdo al M-GG-07, Apoyo.
- **Procesos de Prestación del Servicio:** dentro de este se encuentran los procesos de Asesoramiento y Afiliación, Atención y Prestación del Servicio (Auditoría Médica, Cobranzas, Visaciones, Liquidación, Pagos y Prestadores). Cada uno de estos se describen en las Descripciones de procesos mencionadas en el apartado 8.5 del M-GG-08, Operación.
- **Procesos de Evaluación de Desempeño:** se definen en este, los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que incluye la satisfacción del cliente, las auditorías internas; se asegura la realización del proceso de revisión por la dirección tal y como se define en M-GG-09, Evaluación de desempeño.
- **Procesos de Mejora:** el cual incluye el tratamiento de las acciones correctivas y la mejora continua definidos en el M-GG-09, Mejora.

OAMI S.A:

- a) determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de cada uno de sus procesos de acuerdo al D-GG-03, Descripción de Proceso respectivo.
- b) determina la secuencia e interacción de estos procesos, tal y como se muestra en D-GG-01, Diagrama General del SGC.
- c) determina y aplica los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, de acuerdo a M-GG-08, Operación.
- d) determina los recursos necesarios para estos procesos y se asegura de su disponibilidad, acorde a lo definido en M-GG-07, Apoyo y en cada D-GG-03, Descripción de Proceso.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-04
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Fecha : 08/02/2019 Página 4 de 5

- e) Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos de acuerdo al M-GG-05, Liderazgo y el D-GG-02, Organigrama.
- f) Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del M-GG-06, Planificación.
- g) Evalúa sus procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, de acuerdo a M-GG-09, Evaluación de desempeño.
- h) Mejora estos procesos y el sistema de gestión de calidad de acuerdo a M-GG-10, Mejora.

4.4.2 En la medida necesaria, OAMI S.A:

- a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conserva la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

M-GG-05, Liderazgo.
 M-GG-06, Planificación.
 M-GG-07, Apoyo.
 M-GG-08, Operación.
 M-GG-09, Evaluación de Desempeño.
 M-GG-10, Mejora.
 D-GG-01, Diagrama General del SGC.
 D-GG-03, Descripción de Proceso.

REGISTROS

Registro	Area	Tiempo de retención
F-GG-02, Determinación del Contexto de la Organización	Gerencia General	3 años
F-GG-03, Partes Interesadas	Gerencia General	3 años
F-GG-04, Alcance.	Gerencia General	3 años

Revisado por
 Encargado de Control
 Documental

Aprobado por
 Gerencia General

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



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Versión : 06

Código : M-GG-04

Fecha : 08/02/2019

Página **5** de **5**