

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-05
	LIDERAZGO	Fecha : 23/08/2021 Página : 1 de 4

PROPOSITO Y ALCANCE

Definir las políticas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de Liderazgo en el Sistema de Gestión de la Calidad de OAMI S.A.

RESPONSABILIDADES

El Gerente General es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en esta sección.

El Equipo de Calidad es responsable de las especificaciones derivadas del presente Manual.

ACCIONES Y MÉTODOS

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

El Directorio demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, nombrando un Equipo de Calidad conformado por:

La Gerencia General

La Gerencia Administrativa Financiera

La Gerencia de Operaciones, como Encargada de Auditorías Internas de la Calidad

El Encargado de Calidad, como Encargado de Control Documental.

La Gerencia Comercial

La Gerencia de Recursos Humanos

La Gerencia de Informática

El Encargado de Calidad y

El Auditor Medico


La Jefatura de Asesoramiento y

La Jefatura de Atención al Beneficiario.

El Equipo Técnico de la Calidad:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Asegura que se establecen la Política de la Calidad en coordinación con el Directorio y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo éstos compatibles con el contexto y la dirección estratégica de OAMI S.A. Además se asegura de que la Política y los Objetivos de Calidad se comunican de acuerdo a lo definido en el apartado 5.2.2 de este manual y 6.2 del M-GG-06, Planificación y se divulgan según los mecanismos de comunicación del apartado 7.4 del M-GG-07, Apoyo.
- c) Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de OAMI S.A. descritos en el M-GG-08, Operación.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-05
	LIDERAZGO	Fecha : 23/08/2021 Página : 2 de 4

- d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegura que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles de acuerdo a los requisitos del M-GG-07, Apoyo.
- f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- g) Asegura que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos a través de los mecanismos de seguimiento y medición del M-GG-09, Evaluación de Desempeño.
- h) Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al apartado 5.3.
- i) Promueve la mejora cumpliendo con el M-GG-10, Mejora.
- j) Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

La Gerencia General, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a. Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del clientes y los legales y reglamentarios aplicables detallados en el apartado 8.2 Requisitos para los productos y servicios del M-GG-08, Operación.
- b. Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente conforme al M-GG-06, Planificación.
- c. Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente conforme a 9.1.2 Satisfacción del cliente del M-GG-09 Evaluación de Desempeño.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-05
	LIDERAZGO	Fecha : 23/08/2021 Página : 3 de 4

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.

El Directorio establece según Acta Número 1068 de fecha, 03 de Octubre del 2018, la siguiente Política de Calidad:

OAMI S.A., Empresa de Medicina Prepaga de accionistas médicos orientada a la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios, fundamentada en el respeto a la Dignidad Humana y basada en principios y valores éticos, presta servicios confiables de alta calidad con coberturas a nivel nacional e internacional con recursos humanos competentes, comprometida con el cumplimiento de los requisitos aplicables, los estándares de calidad y la mejora continua.

OAMI S.A. asegura que esta política de la calidad se establece, implementa y mantiene y además que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica.
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- c) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.


La política de la calidad de OAMI S.A.:

- a) Está disponible y se mantiene como información documentada. La Política de Calidad, es un documento controlado del SGC, por lo que en toda publicación se indica la fecha y número de versión de la misma. El Encargado de Control Documental, mantiene una lista de los lugares donde se encuentran copias de la versión oficial de esta política. Cuando se utilice para fines publicitarios adquiere el carácter de copia no controlada.
- b) Es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización.

Con el fin de asegurar la comunicación, entendimiento, implantación y actualización de la Política de Calidad en todos los niveles de la organización, se dispone:

- Que en el primer trimestre de cada año ~~o posterior a cada inducción al personal~~, cada colaborador complete F-GG-05, Compromiso con la Política y Objetivos de Calidad, el cual indica la manera en que, desde su función, aplica los enunciados de la Política de Calidad, a excepción del personal nuevo, el cual debe completar el F-GG-05, Compromiso con la Política y Objetivos de Calidad una vez concluido el período de prueba.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-05
	LIDERAZGO	Fecha : 23/08/2021 Página : 4 de 4

La Gerencia o **Asistente** de Recursos Humanos gestiona el llenado del F-GG-05, Compromiso con la Política y Objetivos de Calidad de los nuevos personales, posterior al periodo de prueba.

La inducción del SGC al nuevo personal estará a cargo de cada Jefatura o Encargado de Proceso, en caso de ser necesario, solicitará apoyo del/la Encargado/a de Calidad.

El Encargado de Calidad gestiona el llenado del F-GG-05, Compromiso con la Política y Objetivos de Calidad de los personales en el primer trimestre del año o posterior a la inducción **del SGC** del personal.

La inducción del SGC será realizada conforme autorización de Gerencia General en el plazo establecido por el mismo.

c) Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

La Gerencia General se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignados, comunicadas y entendidos dentro de OAMI S.A., de acuerdo a lo definido en el D-GG-02, Organigrama.

Las responsabilidades de cara al Sistema de Gestión de la Calidad, se definen en el apartado de Responsabilidades de M-GG-01, Introducción OAMI S.A. cuenta con el F-RH-01, Descripción de Cargos, donde se definen las responsabilidades y autoridades del personal. La sistemática de operación se encuentra en el P-RH-01, Competencia y Formación.

La Gerencia General asigna estas responsabilidades y autoridades para:


- a. Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- b. Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c. Informar, en particular, al Directorio sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- d. Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- e. Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Las F-RH-01, Descripción de Cargos de cada cargo se encuentran disponibles en la Carpeta compartida F, Intra Backup.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

M-GG-01, Introducción

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : M-GG-05
	LIDERAZGO	Fecha : 23/08/2021 Página : 5 de 4

M-GG-06, Planificación
 M-GG-07, Apoyo
 M-GG-08, Operación
 M-GG-09, Evaluación de Desempeño
 M-GG-10, Mejora
 P-RH-01, Competencia y Formación
 D-GG-02, Organigrama

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
F-GG-05, Compromiso con la Política y Objetivos de Calidad	Encargado de Calidad	3 años
F-GG-08, Comunicación	Recursos Humanos	3 años
F-RH-01, Descripción de Cargos	Recursos Humanos	3 años

Revisado por
 Encargado de Control
 Documental

Aprobado por
 Gerencia General