	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión : 06 Código : M-GG-07 Fecha : 21/04/2020 Página 1 de 6
	<b>APOYO</b>	

## **PROPOSITO Y ALCANCE**

Definir las políticas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de Apoyo en el Sistema de Gestión de la Calidad de OAMI SA.

## **RESPONSABILIDADES**

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

La Gerencia de Recursos Humanos es responsable del cumplimiento del apartado 7.1.2 de esta sección del Manual.

La Gerencia Administrativa Financiera es responsable del cumplimiento del apartado 7.1.3 de esta sección del Manual.

La Gerencia de Informática es responsable del cumplimiento del apartado 7.1.3. b y c de esta sección del Manual.

## **ACCIONES Y METODOS**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

OAMI S.A. determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

Estos recursos son considerados en el presupuesto anual de la organización, a partir del análisis de las necesidades identificadas del SGC, el Directorio es responsable de aprobar dicho presupuesto.

OAMI S.A. considera:


- a. Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b. Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

#### **7.1.2 Personas**

OAMI S.A. determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos, para ello sigue los lineamientos establecidos en el P-RH-01, Competencia y Formación.

#### **7.1.3 Infraestructura**

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión : 06 Código : M-GG-07 Fecha : 21/04/2020 Página 2 de 6
	<b>APOYO</b>	

OAMI S.A. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios:

**a. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,**

OAMI SA cuenta con espacios de trabajo, distribuidos en Centro de Atención al Beneficiario, Tesorería y Caja, Cuentas Corrientes, Atención a Prestadores, Recursos Humanos, Afiliaciones, Asesoría Legal, Asistente de Compras, Encargada de Calidad, Gerencia General, Directorio, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Operaciones, Auditoría Médica, Liquidaciones, Contabilidad, Informática, Ventas, Tele cobranzas, Visaciones y Servicios Generales.

El mantenimiento preventivo del edificio y servicios asociados se realiza a partir de la Evaluación del Edificio conforme al F-GA-04, Evaluación del Edificio y Mobiliario que sirve de insumo para el F-GA-03, Plan de Mantenimiento Edificio y Equipos de Apoyo, que se realiza en el último trimestre del año, la realización del mantenimiento se evidencia de acuerdo al F-GA-05, Orden de Trabajo para Mantenimiento o Contrato de Trabajo o Factura de Bienes o Servicios, el mismo se encuentra a cargo de la Gerencia Administrativa Financiera. El mantenimiento correctivo se realiza cada vez que la ocasión lo amerite.

**b. Equipo para los procesos, (tanto hardware como software)**

Los equipos para los procesos se encuentran establecidos en el Inventario de Bienes de Uso. El mantenimiento de Equipos Informáticos se realiza de acuerdo al tipo de equipo detallado en el F-GI-02, Plan de Mantenimiento de Equipos Informáticos, el mismo se encuentra a cargo de la Gerencia de Informática, que es confeccionado en el último trimestre del año, dejando como evidencia el F-GI-03, Planilla de Ejecución de Mantenimiento. El mantenimiento correctivo se realiza cada vez que la ocasión lo amerita.

**c. Servicios de Apoyo tales (como transporte o comunicación)**

OAMI SA, cuenta como servicios de apoyo una central telefónica con extensiones en cada estación de trabajo. El mantenimiento preventivo se realiza de acuerdo al F-GI-02, Plan de Mantenimiento de Equipos Informáticos, el mismo se encuentra a cargo de la Gerencia de Informática, que es confeccionado en el último trimestre del año, dejando como evidencia el F-GI-03, Planilla de Ejecución de Mantenimiento. El mantenimiento correctivo se realiza cada vez que la ocasión lo amerite.

**7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

OAMI SA, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Para OAMI SA, en sus procesos de prestación de servicio se han identificado aspectos de ambiente de trabajo en cada D-GG-03, Descripción de Proceso definidas en el apartado en el M-GG-08, Operación.

**7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.**

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



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Versión : 06  
Código : M-GG-07  
Fecha : 21/04/2020  
Página 3 de 6

### APOYO

#### 7.1.5.1 Generalidades

OAMI S.A determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

OAMI S.A se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

OAMI S.A conserva el F-GG-16, Seguimiento y Medición de Proceso como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

**Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:**

**a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;**

**b) identificarse para determinar su estado;**


**c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.**

**La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.**

**En OAMI S.A. lo que se halle vinculado a "equipos", "medición de equipos", "calibración o verificación de equipos" no resulta aplicable dado que no necesita emplear equipos o dispositivos de seguimiento para proporcionar un servicio que cumpla todos los requisitos del cliente y de la reglamentación aplicable. OAMI S.A. tiene contraladas las condiciones para la provisión del servicio desde la Atención hasta la Evaluación de la Satisfacción del Beneficiario. Todo el proceso que asegura la idoneidad del software, se encuentra establecido en el M-GG-07, Apoyo, en el apartado Infraestructura.**

#### 7.1.6 Conocimiento de la Organización.

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión : 06 Código : M-GG-07 Fecha : 21/04/2020 Página 4 de 6
	<b>APOYO</b>	

OAMI S.A. determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida que sea necesario, utilizando para ello, principalmente, la Intranet de OAMI.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, OAMI S.A. considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

## 7.2 Competencia

OAMI S.A. de acuerdo a los lineamientos desarrollados en el P-RH-01, Competencia y formación:

- a. Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b. Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c. Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d. Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

## 7.3. Toma de conciencia

OAMI S.A., asegura que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:

- a. La política de la calidad.
- b. Los objetivos de la calidad pertinentes.
- c. Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d. Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.


OAMI S.A realiza la Jornada de Inducción del Sistema de Gestión de Calidad al personal incorporado en el primer cuatrimestre del año.

## 7.4. Comunicación.

OAMI S.A. determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad en el F-GG-08, Comunicación que incluyen:

- a. Qué comunicar.
- b. Cuándo comunicar.
- c. A quién comunicar.
- d. Cómo comunicar.
- e. Quién comunica.

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión : 06 Código : M-GG-07 Fecha : 21/04/2020 Página 5 de 6
	<b>APOYO</b>	

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de OAMI S.A. incluye:

- a. La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015.
- b. La información documentada que OAMI S.A. determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 7.5.2 Creación y actualización.

Al crear y actualizar la información documentada, OAMI S.A. de acuerdo al P-CD-01, Control Documental asegura de que lo siguiente es apropiado.

- a. La identificación y descripción.
- b. El formato y los medios de soporte.
- c. La revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad OAMI S.A. y la Norma ISO 9001:2015 se controla según el P-CD-01 Control Documental y el P-CD-02, Control de Registros para asegurar que:

- a. Esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.
- b. Esté protegida adecuadamente.

**7.5.3.2.** Para el control de la información documentada, OAMI S.A. aborda las siguientes actividades descritas en el P-CD-01, Control Documental y P-CD-02, Control de Registros, según corresponda:

- a. Distribución, acceso, recuperación y uso.
- b. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- c. Control de cambios.
- d. Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo que OAMI S.A. determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se encuentra identificada en el F-CD-02, Control de Distribución de Documentos, según sea apropiado y se controla.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.

## DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

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



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Versión : 06  
Código : M-GG-07  
Fecha : 21/04/2020  
Página 6 de 6

### APOYO

Norma ISO 9001:2015  
M-GG-08, Operación  
P-RH-01, Competencia y formación  
P-CD-01 Control Documental  
P-CD-02, Control de Registros  
D-GG-03, Descripción de Proceso

#### REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-GA-03, Plan de Mantenimiento Edificio y Equipos de Apoyo	Gerencia Administrativa Financiera	3 años
F-GA-04, Evaluación del Edificio Y Mobiliario	Gerencia Administrativa Financiera	3 años
F-GA-05, Orden de Trabajo para Mantenimiento	Gerencia Administrativa Financiera	3 años
F-GI-02, Plan de Mantenimiento de Equipos Informáticos	Gerencia de Informática	3 años
F-GI-03, Planilla de Ejecución de Mantenimiento	Gerencia de Informática	3 años
F-CD-02, Control de Distribución de Documentos	Encargado de Control Documental	3 años
F-GG-16 Seguimiento y Medición de Proceso	Encargado de Control Documental	3 años

---

Revisado por  
Encargado de Control  
Documental

---

Aprobado por  
Gerencia General