	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 1 de 11
	OPERACIÓN	

PROPOSITO Y ALCANCE

Definir las políticas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de Operación 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 del presente Manual.

La Gerencia Administrativa y la Gerencia Operativa son responsables del cumplimiento del apartado 8.4 de esta sección del Manual.

ACCIONES Y METODOS

8.1. Planificación y control operacional

OAMI S.A. planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el M-GG-06, Planificación mediante:


- a. La determinación de los requisitos para los servicios.
- b. El establecimiento de criterios para:
 - Los procesos.
 - La aceptación de los productos y servicios.
- c. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios.
- d. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e. La determinación y almacenamiento de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
 - Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de OAMI S.A.

OAMI S.A. controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

OAMI S.A. asegura que los procesos contratados externamente están controlados conforme al P-GA-01, Compras y al P-GO-02, Prestadores.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 2 de 11
	OPERACIÓN	

Todos los requisitos (actividades planificadas) relacionados con el servicio se encuentran establecidos en los procedimientos operativos de OAMI S.A., tales como:

P-AM-01, Auditoria Médica
 P-GG-01, Asesoramiento y Afiliación
 P-GC-01, Atención al Beneficiario
 P-GA-02, Cobranzas
P-GA-03, Pago de Prestaciones
 P-GG-02, Liquidación y Pago de Prestaciones
P-GO-03, Liquidación de Prestaciones
 P-GO-01, Visaciones
 P-GO-.2, Prestadores

En los procedimientos operativos se establecen los puntos de revisión de cada proceso y la evidencia en los registros correspondientes.

En las Fichas de Procesos se representa la Planificación Operativa de acuerdo a:

FP-GG-01, Ficha de Proceso, Pago de Prestaciones.
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Cobranzas.
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Ventas.
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Atención al Beneficiario
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Afiliaciones
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Liquidación de Prestaciones.
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Prestadores.
 FP-GG-01, Ficha de Proceso, Visaciones

La medición de los indicadores definidos en las fichas de procesos se realiza de acuerdo al F-GG-16, Seguimiento y Medición de Procesos.

8.2. Requisitos para los servicios.


Los cliente/beneficiarios de OAMI SA son los usuarios de los servicios ofrecidos de la organización o el beneficiario potencial interesado en el servicio.

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con los Beneficiarios incluye:

- a. Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- b. Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c. Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
- d. Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- e. Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 3 de 11
	OPERACIÓN	

La sistemática establecida por la organización para la socialización o difusión de los servicios, así como también la retroalimentación del cliente/beneficiario es: folletería, página web, remisión de notas, fax, correo electrónico, mensajería por celulares, llamadas telefónicas, redes sociales, entre otros.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados para los servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, OAMI S.A. se asegura que:

a) los requisitos para los servicios se definen incluyendo:

1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.
2. Aquellos considerados necesarios por la organización.

b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3.1 OAMI S.A. asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios que se van a ofrecer a los clientes. OAMI S.A. lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios a un cliente, para incluir:


- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- b) los requisitos no establecidos por el cliente/beneficiario pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos especificados por la Organización.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a losservicio (la habilitación de la Superintendencia de Salud, la Ley 2319),
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente

OAMI S.A. se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos contrato o pedido y los expresados previamente.

OAMI S.A. confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 OAMI S.A. conserva información documentada, cuando sea aplicable:

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 4 de 11
	OPERACIÓN	

- a. sobre los resultados de la revisión.
- b. sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.

OAMI SA establece la prestación de servicio a través de:

- Contrato de Salud y Anexos (Servicios y Normas Generales): documentos oficiales en los cuales se formalizan la prestación del servicio, definiendo las responsabilidades y limitaciones de la organización y del cliente/beneficiario.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios.

OAMI S.A se asegura que, cuando se cambian los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente se modifica y las personas correspondientes son conscientes de los requisitos modificados.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En OAMI SA el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo no aplica al Sistema de Gestión de Calidad, dado que los servicios que presta la organización no requieren del diseño y desarrollo, debido a que los mismos ya se encuentran preestablecidos en el mercado y que difieren en su cobertura. La justificación se presenta en el F-GG-04, Alcance.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1. Generalidades


OAMI SA asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.

OAMI SA determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a. Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.
- b. Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.
- c. Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de OAMI S.A.

OAMI S.A. determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 5 de 11
	OPERACIÓN	

OAMI S.A. conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

En el procedimiento P-GA-01, Compras se definen los lineamientos para las compras y la evaluación de proveedores administrativos. En el procedimiento P-GO-02, Prestadores, se definen los lineamientos para la contratación, control y la evaluación de proveedores médicos.

8.4.2 Tipo y alcance del control

OAMI S.A. asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus Beneficiarios.

OAMI S.A.:

- a. Asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de la calidad.
- b. Define los controles que aplica a un proveedor externo y los que aplica a las salidas resultantes.
- c. Tiene en consideración:
 - El impacto potencial de los productos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
 - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d. Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.


8.4.3 Información para los proveedores externos.

OAMI S.A. se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

OAMI S.A. comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a. Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b. La aprobación de:
 - Productos y servicios
 - Métodos, procesos y equipos.
 - Liberación de productos y servicios.
- c. La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d. Las interacciones del proveedor externo con OAMI S.A.
- e. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de OAMI S.A.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 6 de 11
	OPERACIÓN	

- f. Las actividades de verificación o validación que OAMI S.A., o el Beneficiario, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

OAMI S.A. implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.


Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - Las características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar;
 - Los resultados a alcanzar.
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- c) La implementación de las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- f) En OAMI S.A. no se realiza una validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, ya que las salidas de los procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

En las descripciones de proceso detalladas a continuación, se muestran las condiciones descritas previamente de acuerdo al D-GG-01, Diagrama General del SGC.

- D-GG-03, Descripción de Proceso, Auditoría Médica.
- D-GG-03, Descripción de Proceso, Pago de Prestaciones.
- D-GG-03, Descripción de Proceso, Cobranzas.
- D-GG-03, Descripción de Proceso, Ventas.
- D-GG-03, Descripción de Proceso, Atención al Beneficiario
- D-GG-03, Descripción de Proceso, Afiliaciones

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 7 de 11
	OPERACIÓN	

D-GG-03, Descripción de Proceso, Liquidación de Prestaciones.

D-GG-03, Descripción de Proceso, Prestadores

D-GG-03, Descripción de Proceso, Visaciones

8.5.2 Identificación y trazabilidad

OAMI S.A. utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

OAMI SA identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

OAMI S.A. controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Los beneficiarios y servicios prestados por OAMI SA son debidamente identificados de acuerdo al número de Cédula de Identidad y/o Número de Beneficiario, y la trazabilidad del servicio se encuentra en función a la información proveída por el sistema informático, así como también informes o reportes presentados por los responsables de los procesos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

OAMI S.A. cuida la propiedad perteneciente a los clientes/beneficiarios o a proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

OAMI S.A. identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes/beneficiarios o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro del producto/servicio.


Cuando la propiedad del cliente/beneficiario o de un proveedor externose pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, OAMI S.A. informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

OAMI S.A. identifica como propiedad del cliente/beneficiario, la información del estado de salud del asegurado, que son procesadas y debidamente resguardadas por la organización; como propiedad del proveedor externo considera toda aquella información que se encuentra amparadabajo una cláusula de confidencialidad.

8.5.4 Preservación

OAMI SA preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 8 de 11
	OPERACIÓN	

El control de la documentación y los registros relacionados, se encuentran establecidos en P-CD-01, Control Documental y P-CD-02, Control de Registros.

La preservación de información se encuentra en relación al nivel de acceso al sistema informático detallado en el F-GI-01, Listado de Niveles de Acceso del Sistema Informático en poder de la Gerencia de Informática.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

OAMI S.A. cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, OAMI S.A. considera:

- a. Los requisitos legales y reglamentarios.
- b. Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
- c. La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.
- d. Los requisitos del cliente.
- e. La retroalimentación del cliente.

OAMI S.A. cuenta con un departamento de Atención al Beneficiario que se ocupa de dar la retroalimentación oportuna a los eventuales reclamos con motivo del servicio. Estos reclamos se incluyen en el tratamiento descrito en el inciso 9.1.2. Satisfacción al Cliente del M-GG-09, Evaluación de Desempeño.

8.5.6 Control de los cambios.

OAMI S.A. revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos de acuerdo al requisito 6.3 Planificación de los Cambios del M-GG-06, Planificación.

OAMI S.A. conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.


8.6 Liberación de los productos y servicios

OAMI S.A. implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el Beneficiario.

OAMI S.A. conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 9 de 11
	OPERACIÓN	

La información documentada incluye:

- a. Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b. Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 OAMI S.A. se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, conforme al P-GG-03, Salidas no Conformes.

OAMI S.A. toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

OAMI S.A. trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a. Corrección.
- b. Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios.
- c. Información al cliente.
- d. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 OAMI S.A. mantiene información documentada que:

- a. Describa la no conformidad.
- b. Describa las acciones tomadas.
- c. Describa todas las concesiones obtenidas.
- d. Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

M-GG-06, Planificación

M-GG-09, Evaluación de Desempeño.

P-CD-01, Control Documental

P-CD-02, Control de Registros.

P-AM-01, Auditoría Médica


P-GA-01, Compras

P-GA-02, Cobranzas

P-GO-01, Visaciones

P-GO-02, Prestadores

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08 Fecha : 08/02/2019 Página 10 de 11
	OPERACIÓN	


P-GC-01, Atención al Beneficiario
 P-GG-01, Asesoramiento y Afiliación
 P-GG-02, Liquidación y Pago a Prestadores
 P-GG-03, Salidas no Conformes.

D-GG-01, Diagrama General del SGC
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Auditoria Médica
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Pago de Prestadores
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Cobranzas
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Ventas
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Atención al Beneficiario
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Afiliaciones
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Liquidación de Prestaciones
 D-GG-03, Descripción de Proceso, Prestadores
D-GG-03, Descripción de Proceso, Visaciones

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo
F-GG-04, Alcance	Enc. De Control Documental	3 años
F-GI-01, Listado de Niveles de Acceso del Sistema Informático	Gerencia de Informática	3 años
F-GG-16, Seguimiento y Medición de Procesos	Gerencia General	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Auditoria Medica	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Pago de Prestaciones	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Cobranzas	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Ventas	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Atención al Beneficiario	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Afiliaciones	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Liquidación de Prestaciones	Enc. De Control Documental	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso, Prestadores	Enc. De Control Documental	3 años

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 04 Código : M-GG-08
	OPERACIÓN	Fecha : 08/02/2019 Página 11 de 11

Revisado por
Encargado de Control
Documental

Aprobado por
Gerencia General

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