	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : M-GG-09 Fecha : 10/03/2026 Página 1 de 5
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	

## **PROPOSITO Y ALCANCE**

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

## **RESPONSABILIDADES**

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

La Jefatura de Atención al Beneficiario es responsable por el cumplimiento de las actividades específicas en el ítem 9.1.2 de esta sección del Manual.

El/La Encargado/a de Calidad es responsable por el cumplimiento de las actividades específicas que se deriven de esta sección del Manual.

Es responsabilidad de las Jefaturas y Encargados de Procesos remitir al Departamento de Calidad, hasta el 10 de cada mes o siguiente día hábil, los siguientes informes:

- F-GG-16, Seguimiento y medición de procesos (Las áreas que corresponda)
- F-GG-18, Seguimiento de Salida no Conforme.
- F-GG-20, Solicitud de Mejora (Las áreas que corresponda)
- F-GG-23, Matriz de Riesgo y Oportunidades (Las áreas que corresponda)
- F-GG-29, Plan de Acción (Las áreas que corresponda)

Los informes correspondientes al área de Atención al Beneficiario se podrán remitir hasta el 15 de cada mes, debido a las renovaciones directas especificadas en el P-GC-01, Atención al Beneficiario.

Los informes mencionados deberán estar actualizados y con el seguimiento correspondiente de las acciones.

Los informes se encuentran unificados en la Planilla de Seguimiento de cada área correspondiente.

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.


## **ACCIONES Y METODOS**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

#### **9.1.1 Generalidades**

OAMI S.A. determina:

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : M-GG-09
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	Fecha : 10/03/2026 Página 2 de 5

- a. Qué necesita seguimiento y medición.
- b. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c. Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d. Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

OAMI S.A. evalúa el desempeño y la eficacia de su sistema de gestión de la calidad de acuerdo a indicadores y objetivos determinados. En las FP-GG-01, Fichas de Proceso de cada área se determinan aquello que será objeto de medición, así como los métodos y periodicidad de seguimiento, análisis y evaluación.

OAMI S.A. conserva el F-GG-16, Seguimiento y Medición de Proceso como información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

La Jefatura y/o Encargado de Proceso remite vía correo mensualmente, hasta el 10 de cada mes o siguiente día hábil, a la Encargada de Calidad el F-GG-16, Seguimiento y Medición de Proceso con copia a la Gerencia de Área.

### **9.1.2 Satisfacción del Cliente.**


OAMI S.A. realiza el seguimiento de la percepción del cliente del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. OAMI S.A. determina los métodos para obtener, esta información y realiza el seguimiento y la revisión en oportunidad de la Revisión por la Dirección cuyos resultados constan en el F-GG-19, Revisión por la Dirección.

OAMI S.A., a través de encuestas anuales destinadas a prestadores y beneficiarios, cuya aplicación y procesamiento se realiza en el segundo semestre del año conforme al F-GG-14, Encuesta de Satisfacción General cuya responsable de realización es la Jefatura de Atención al Beneficiario y al F-GG-15, Encuesta de Satisfacción de Prestadores cuya responsable de su realización es la Gerencia de Operaciones, **ambas áreas en coordinación con la Encargada de Calidad.**

**Una vez presentado los resultados de dichas encuestas, se establecen actividades en el F-GG-29, Plan de Acción, conforme las sugerencias de mejora recibidas, tal como aclara en el F-GG-07, Planificación de los Objetivos de Calidad.**

Las quejas y sugerencias son administradas a través de correos electrónicos, la página web y del buzón de quejas y sugerencias, conforme al F-GC-20, Quejas y Sugerencias o a través de nota. En los casos de las quejas que se realicen de forma verbal las mismas pueden ser registradas directamente en el apartado novedades del sistema informático o a través del llenado del F-GC-20, Quejas y Sugerencias. El procesamiento se encuentra a cargo de la Jefatura de Atención al Beneficiario, quien en forma diaria revisa las quejas recibidas, registrando en el sistema informático y derivando a las instancias correspondientes. El responsable del proceso

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : M-GG-09
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	Fecha : 10/03/2026 Página 3 de 5

analiza la situación planteada y retorna en un plazo máximo de 3 días hábiles la respuesta a la Jefatura de Atención al Beneficiario, quien brinda retroalimentación al Beneficiario en un plazo máximo de 1 día hábil de recibir respuesta del responsable, a través de los medios de comunicación establecidos por la institución, registrando en el sistema informático y en el F-GC-21, Seguimiento de Quejas y Sugerencia que es presentado a la Gerencia General en forma mensual.

### **9.1.3 Análisis y evaluación.**

OAMI S.A. analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis son utilizados para evaluar:

- a. La conformidad de los productos y servicios.
- b. El grado de satisfacción del cliente.
- c. El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- d. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f. El desempeño de los proveedores externos.
- g. La necesidad de mejora en el sistema de gestión de la calidad.

El Equipo de Calidad se reúne mensualmente, en la tercera o cuarta semana del mes, para analizar y evaluar casos puntuales del Sistema de Gestión de Calidad, dejando registro en el F-GG-09, Minuta de reunión.

## **9.2 Auditoría Interna.**

**9.2.1.** OAMI S.A. lleva a cabo auditorías internas de manera anual en el tercer trimestre del año para proporcionar información acerca si el sistema de gestión de la calidad:


- a) Es conforme con:
- Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.
  - Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

b) Se implementa y mantiene eficazmente.

**9.2.2** OAMI S.A.:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que consideran la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : M-GG-09 Fecha : 10/03/2026 Página 4 de 5
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	

- c) Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Asegura que los resultados de las auditorías se informan al Equipo de Calidad y las Gerencias de áreas pertinentes.
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.
- f) Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Las Jefaturas y Gerencias responsables del área que esté siendo auditada aseguran de que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, según P-GG-04, Acciones de Mejora.

En el P-EA-01, Gestión de Auditoría Interna de la Calidad se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros.

### **9.3 Revisión por la dirección.**

#### **9.3.1 Generalidades**

El equipo de calidad, en el primer trimestre del año, revisa el sistema de gestión de la calidad de OAMI S.A. para asegurar de la idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.


En el F-GG-19, Revisión por la Dirección se mantiene evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, efectuadas por el Equipo de Calidad.

#### **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.**

La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluidas las tendencias relativas a:
  - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - Las no conformidades y acciones correctivas.
  - Los resultados de seguimiento y medición.
  - Los resultados de las auditorías.

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : M-GG-09 Fecha : 10/03/2026 Página 5 de 5
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	

- El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- d) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades definidas en el F-GG-23, Matriz de Riesgo y Oportunidades de cada proceso.
- e) Las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Las oportunidades de mejora.
- b. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- c. Las necesidades de recursos.

OAMI S.A. conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

### DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- P-EA-01, Gestión de Auditorías Internas de Calidad.  
 P-GG-03, Salidas no conformes.  
 P-GG-04, Acciones de Mejora.

### REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
F-GG-19, Revisión por la Dirección	Gerencia General	3 años
F-GG-14, Encuesta de Satisfacción General	Encargado de Calidad	3 años
F-GG-15, Encuesta de Satisfacción de Prestadores	Encargado de Calidad	3 años
F-GC-20, Quejas y Sugerencias	Jefatura de Atención al Beneficiario	3 años
F-GC-21, Seguimiento de Quejas y Sugerencias	Jefatura de Atención al Beneficiario	3 años
FP-GG-01, Ficha de Proceso	Jefatura de c/ Área	3 años
F-GG-23, Matriz de Riesgo y Oportunidades	Jefatura de c/ Área	3 años

---

Revisado por  
Encargado de Control  
Documental

---

Aprobado por  
Gerencia General

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