	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 1 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

PROPOSITO Y ALCANCE

Definir y establecer un sistema para la elaboración y control de la documentación que afecte a la Calidad de los productos y los servicios en OAMI SA.

Quedan englobados en la aplicación de este procedimiento todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad: Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Diagramas y Formularios.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia General es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este Procedimiento.

El Encargado de Control Documental es responsable por el cumplimiento de las actividades específicas que se deriven de este Procedimiento.

ACCIONES Y METODOS

1. Elaboración

1.1. Estructura de la documentación

Los textos en prosa del Sistema de Gestión de la Calidad (manuales y procedimientos) tienen una estructura que se explica a continuación:

- **PROPOSITO Y ALCANCE:** Enlista porqué y para qué.
- **RESPONSABILIDADES:** proporciona la unidad organizacional responsable de implantar el documento y de alcanzar el propósito.
- **ACCIONES Y METODOS:** Enlista detalladamente los pasos necesarios o se referencia fluxogramas o print de pantalla para identificar los pasos del proceso. Mantiene una secuencia lógica. Menciona cualquier excepción o áreas específicas de atención.
- **DOCUMENTOS Y REFERENCIAS:** Identifica cuáles documentos o formatos de referencia están asociados con la utilización del documento, o qué datos tienen que ser registrados.
- **REGISTROS:** Identifica cuáles registros son generados como resultado de la utilización del documento, dónde serán retenidos y por cuánto tiempo.


Los documentos codificados como instructivos con la letra "I" solo requiere

- 1- Acciones y Métodos.
- 2- Documentos y referencias
- 3- Registros

Los anexos tienen un formato libre manteniendo:

- 4- Documentos y referencias

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


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 2 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

5- Registros

1.2. Encabezado y pie de página

El formato del encabezado y pie de página de la documentación, se observa a continuación:


Encabezado:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 00 Código : TD-AG-00 Fecha : dd/mm/aa Pagina x de x
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	


En el caso de Diagramas (a excepción de los D-GG-03, Descripción de Procesos) se utiliza únicamente el pie de página tal como se menciona a continuación:

T-AG-00, dd/mm/aa V.00

En los casos de D-GG-03, Descripción de Proceso se utiliza el formato del encabezado tal como se observa a continuación:


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión: 00 Código: D-GG-03 Fecha : dd/mm/aa Revisión : 00 Fecha : dd/mm/aa
	DESCRIPCION DE PROCESO	

En el caso de Manual de Funciones compuesto por los F-RH-01, Descripción de Cargos el formato del encabezado se observa a continuación:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 00 Código : F-RH-01 Fecha : dd/mm/aa Revisión: 00 Fecha : dd/mm/aa Pagina x de x
	DESCRIPCION DE CARGOS	

En el caso del encabezado de Descripción de Cargos se incluye el apartado Revisión en el que se detalla el orden consecutivo de revisión y aprobación de los registros en relación a cada cargo, así como también la fecha de aprobación de cada uno de ellos.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 3 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

1.3. Codificación

El sistema de codificación de documentos opera mediante el código que se describe:

TD - AG - 00

 Número consecutivo del tipo de documento (dos cifras)

 Área Gestora (dos letras)

 Tipo de documento (una o dosletras)

- La letra “TD” representa los tipos de documento. De acuerdo con la estructura del sistema de calidad a saber:


M	Manual de Calidad
P	Procedimiento
I	Instructivo de trabajo
D	Diagrama
F	Formulario
FP	Ficha de Proceso

- La letra “AG” corresponde a las unidades funcionales o administrativas en las cuales aplica el documento. Los códigos empleados en OAMI SA. son los siguientes:

GG	Gerencia General
CD	Control Documental
EA	Encargado de Auditorías Internas de la Calidad
GO	Gerencia de Operaciones
GA	Gerencia Administrativa y Financiera
GC	Gerencia Comercial
RH	Gerencia de Recursos Humanos
GI	Gerencia de Informática
AM	Auditoría Médica
JA	Jefatura de Atención al Beneficiario
JV	Jefatura de Ventas
JL	Jefatura de Liquidaciones
JT	Jefatura de Tesorería
JC	Jefatura de Contabilidad
CC	Jefatura de Cuentas Corrientes
AF	Jefatura de Afiliaciones
EP	Encargado de Prestadores

De esta manera, es fácil, por medio del código, entender la naturaleza del documento, por ejemplo: M-GG-01. Se lee: Manual de Calidad cuyo responsable del área gestora es la Gerencia General.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 4 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

No poseen formato ISO establecido (encabezado) los formularios Liquidación de Prestaciones debido a que es un informe generado por el Sistema Informático, planilla de consultas médicas y servicio de ambulancia, estos dos últimos debido a que se administran directamente por los prestadores.

Los documentos que mantienen codificación anterior debido a la existencia de stock, se identificarán con el código que le corresponde en la siguiente compra de acuerdo a la presente descripción.

Documento	Código ISO 9001: 2008	Código ISO 9001:2015
Control Pre - admisional.	F-07RP-AM-04	F-AM-04
Planillas de Consultas	F-07RP-GO-01	N/A

Los ajustes y modificaciones de los Anexos de Cobertura se realizan desde el área Informática, conforme verificación y autorización de Gerencia General, de Operaciones y / Auditoría Médica, especificados en el P-GG-09, Asistencia Informática.

Así mismo, el formato de los Anexos de Cobertura corresponde a diseños exclusivos para su comercialización y visualización en los distintos medios digitales correspondientes.

2. Control de la Documentación

2.1. Aprobación de los documentos

Todo documento afectado por el alcance de este procedimiento se aprueba por personal autorizado antes de su distribución. Para el Manual de Calidad y documentos administrativos del Sistema de Calidad, la revisión corresponde al Encargado de Control Documental y la aprobación corresponde al Gerente General.

La evidencia de la aprobación del Manual de Calidad y documentos del Sistema de Calidad se establece vía correo electrónico en el F-CD-03, Solicitud de cambio y en la carpeta compartida F INTRA BACKUP, los mismos serán impresos y firmados por los responsables únicamente para ser presentados en la Auditoría Externa de Calidad, no obstante, en caso de que al Auditoría Externa no solicite el documento impreso, se remite vía correo electrónico u otro medio digital.


 Revisado por
 Encargado de Control
 Documental

 Aprobado por
 Gerencia General

El D-GG-02, Organigrama es revisado por Gerencia de Recursos Humanos y autorizado por Gerencia General.

Los Procedimientos y documentos de carácter operativo son confeccionados por el Jefe del área

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 5 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

gestora, revisados y aprobados por el Gerente de Área y/o por el Gerente General.

La evidencia de la aprobación de los procedimientos operativos se establece vía correo electrónico en el F-CD-03, Solicitud de cambio y en la carpeta compartida F INTRA BACKUP, los mismos serán impresos y firmados por los responsables únicamente para ser presentados en la Auditoría Externa de Calidad, no obstante, en caso de que al Auditoría Externa no solicite el documento impreso, se remite vía correo electrónico u otro medio digital.

Revisado por
Gerente de Área

Aprobado por
Gerencia General

En el caso de modificaciones de un documento posteriores a su edición inicial, éste se aprueba nuevamente por la misma función que lo aprobó inicialmente. En este caso, se consigna la fecha de la nueva edición del documento y se cambia consecutivamente la versión.

2.2. Transmisión de documentos

El Encargado de Control Documental es responsable de levantar la última versión aprobada del documento. En los casos en que el colaborador por cualquier motivo no posea acceso a la carpeta compartida F INTRA BACKUP, el Encargado de Control Documental remite vía correo electrónico (con la leyenda en el pie de página de COPIA CONTROLADA

2.3. Registro y Archivo

El Encargado de Control Documental es responsable de crear y mantener actualizado F-CD-01, Listado de versión vigente, en el cual se identifican los documentos emitidos, sus fechas de aprobación y versiones correspondientes.


Asimismo mantiene un archivo con los originales de la documentación emitida y la lista de distribución.

En cada punto de uso de documentación existe copia controlada de los documentos que le han sido transmitidos al responsable de la unidad.

2.4. Documentos Obsoletos

El mantenimiento de la documentación obsoleta la realiza el Encargado de Control Documental, para fines legales o de preservación del conocimiento o la información. Es responsabilidad de cada Jefe de Área asegurar que los documentos obsoletos sean retirados del departamento a su cargo, en un período no mayor a tres días después de sustituida la documentación.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 6 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

Los documentos obsoletos se mantienen electrónicamente bajo la custodia del Encargado de Control Documental, quien respalda en una carpeta electrónica “DOCUMENTOS OBSOLETOS” aquellos que han sido modificados.

Los documentos obsoletos se custodian por períodos de tres años a partir de la última modificación. Cumplido ese plazo y efectuada una auditoría externa, los documentos son eliminados de la carpeta, salvo que la Gerencia General disponga su preservación por un tiempo mayor.

2.5. Copias no controladas

Las copias de documentos controlados y actualizados se mantienen publicadas en la carpeta compartida F INTRA BACKUP, por lo cual los manuales, procedimientos e instructivos impresos o guardados en los PC’s no están sujetas a actualización y llevan como pie de página “en caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada”.

Adicionalmente, pueden ser emitidas copias no controladas a colaboradores, clientes u otros interesados previa solicitud escrita al Gerente General. En este caso, las copias no controladas no están sujetas a actualización, a menos que se especifique lo contrario y se identifican con un sello con la leyenda COPIA CONTROLADA A FECHA: 00/00/00 Sujeta a Futuras Modificaciones.


2.6. Cambios en documentos y datos

Quando el personal de OAMI SA identifique una mejora para aplicar al SGC ~~lo comunica al Encargado de Control Documental o al Jefe del Área respectiva.~~ **realiza los siguientes pasos:**

~~El Encargada de Control Documental procesa el pedido y formula una propuesta a lo solicitado (redacción, nuevo formulario, etc).~~

- 1- La Jefatura o Encargado de proceso remite vía correo electrónico el F-CD-03, Solicitud de Cambio, a la Encargada de Control Documental detallando la propuesta del cambio.**
- 2- La Jefatura o Encargado de proceso realizará reuniones o verificaciones con las áreas relacionadas y la Encargada de Control Documental en caso de ser necesario, a modo de unificar criterios para el cambio.**
- 3- La Encargada de Control Documental remite el borrador del procedimiento, instructivo o formulario a la Jefatura o Encargado de proceso para verificación.**
- 4- Una vez aprobado el borrador, la Jefatura o Encargado de proceso remite el mismo junto con el F-CD-03, Solicitud de cambio a la Gerencia de área, con copia a la Encargada de Control Documental, para su aprobación, especificando los siguientes detalles en sector: descripción del cambio del F-CD-03, Solicitud de cambio:**
 - **Cambios urgentes: se pondrá en vigencia al día siguiente hábil.**
 - **Cambios normales: se pondrá en vigencia dentro de los 3 días hábiles.**

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 7 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

5- Una vez aprobado por la Gerencia de área, el documento se pondrá en vigencia conforme a la categoría mencionada más arriba.

~~En caso de que el cambio solicitado tenga relación con otras áreas, el Encargado de Control Documental remitirá la descripción del cambio a las áreas involucradas.~~

~~Las revisiones y análisis de los cambios se realizarán mediante reuniones o consultas con las Jefaturas, Encargados y Gerencias de Área.~~

~~Una vez concluidas estas actividades, el Encargado de Control Documental solicitará a la Jefatura, Gerencia de Área o Gerencia General la aprobación de los cambios.~~

6- Una vez procesado el cambio, Posteriormente *la Encargada de Control Documental aplica el cambio en el documento y varía la fecha de revisión y el número de versión; actualiza el Listado de versión vigente, F-CD-01 y pone a disposición de los interesados los nuevos documentos, posteriormente comunicará la versión y vigencia del documento a todas las áreas,* remitiendo el F-CD-03, Solicitud de Cambio formato completo.

7- En los casos de la adecuación documental provenga de las reuniones del Equipo de Calidad el mismo se puede incluir en forma directa dejando evidencia de los cambios realizados en el F-GG-09, Minuta de Reunión.

8- La Encargada de Control Documental procede a identificar los cambios en la nueva versión del documento, resaltando el texto incorporado producto de la modificación, con cursiva, negrita y subrayado. En casos de tratarse de formularios y diagramas las inclusiones y exclusiones no serán identificadas los cambios de modo a evitar confusiones en la utilización del mismo.


9- En caso de que la solicitud sea rechazada, ~~el Encargado de Control Documental lo comunica al solicitante de la modificación.~~ **la Jefatura o Encargado de proceso comunica al Encargado de Control Documental.**

~~En caso de aprobación, el Encargado de Control Documental aplica el cambio en el documento y varía la fecha de revisión y el número de versión; actualiza el Listado de versión vigente, F-CD-01 y pone a disposición de los interesados los nuevos documentos.~~

10- La Encargada de Control Documental mantiene una copia de la documentación obsoleta, de acuerdo con lo mencionado en el apartado 2.4.

11- En caso de que algún documento entregado en formato físico se deteriore o dañe el usuario solicita a la Encargada de Control Documental su reposición y entrega del documento dañado.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 11 Código : P-CD-01 Fecha : 09/04/2025 Página 8 de 8
	CONTROL DOCUMENTAL	

~~La planificación y evaluación de eficacia del cambio se realizará mediante el F-CD-04, Control de cambios.~~

Observación: Todas las Jefaturas y/o Encargados de procesos, tienen la responsabilidad de solicitar los cambios necesarios para mantener actualizados sus procedimientos, instructivos y/o formularios, siempre y cuando las áreas relacionadas y Gerencia de Área estén de acuerdo con los cambios propuestos.

2.7. Control de documentos de origen externo

El Encargado de Control Documental incorpora en el listado de versión vigente, F-CD-01, los documentos de origen externo que aplican en OAMI SA.

En el Control de Distribución de Documentos, F-CD-02, se observan los responsables de custodiar cada uno de los documentos de origen externo.

Es responsabilidad de los custodios de los documentos externos contar con la versión vigente de los mismos y comunicar al Encargado de Control Documental los cambios que puedan presentarse.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

D-GG-03, Descripción de Proceso

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
F-CD-01, Listado de versión vigente	Encargado de Control Documental	3 años
F-CD-02, Control de Distribución de documentos	Encargado de Control Documental	3 años
F-CD-03, Solicitud de Cambio	Encargado de Control Documental	3 años
F-GG-09, Minuta de Reunión.	Encargado de Control Documental	3 años
F-RH-01, Descripción de Cargos	Gerencia de Recursos Humanos	3 años

 Revisado por
 Encargado Control
 Documental

 Aprobado por
 Gerente General

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