Urosur

PROTOCOLO

(Apertura, continuidad y cierre de sucursal)

Código del documento: MOF – 02 PROT – APERTURA, CONTINUIDAD Y CIERRE DE SUCURSAL
Versión: v1.1.2026
Responsable implementación: Jefatura LSRH
Responsable de actualización: Vicepresidencia.
Responsable de aprobación: Dirección operativa
Fecha de emisión: 01 abril 2026
Entrada en vigor: 01 mayo 2026

#UrosurSomosTodos

1.OBJETIVO

Establecer la ejecución del proceso de apertura, continuidad operativa y cierre de sucursales en UROSUR, estructurando de forma operativa el ingreso, verificación, habilitación, preparación continua de áreas clínicas y deshabilitación de la unidad, bajo condiciones controladas, con responsables definidos, criterios claros de decisión y supervisión institucional.

Asegurar que toda apertura se realice mediante un recorrido físico sistemático de la sucursal, validando en sitio las condiciones de infraestructura, servicios, equipos, insumos y áreas de trabajo, garantizando que la operación solo inicie cuando la unidad se encuentre funcional.

Asegurar que, durante la operación, cada inicio de atención en consultorios o áreas clínicas se realice bajo un esquema de verificación operativa previa, garantizando que el espacio, los equipos y los insumos se encuentren en condiciones adecuadas para la atención segura y continua del paciente.

Garantizar que el cierre se ejecute mediante un recorrido físico estructurado que permita la deshabilitación operativa de la unidad y el resguardo total de las instalaciones, equipos y recursos institucionales.

Garantizar que la ejecución del proceso se realice de forma estandarizada, sin dependencia del criterio individual, mediante el uso obligatorio de mecanismos de verificación operativa que aseguren el cumplimiento completo de cada punto y la detección oportuna de anomalías en cualquiera de los momentos del proceso.

Establecer las condiciones de decisión ante cualquier desviación, definiendo las acciones inmediatas, los criterios de continuidad o suspensión del proceso y las obligaciones de comunicación y escalamiento hacia la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos.

Asegurar la generación de evidencia operativa verificable en cada ejecución, mediante el registro completo del proceso y su comunicación a través de los canales institucionales, garantizando trazabilidad, supervisión remota y control continuo.

Regular las modalidades de ejecución del proceso, incluyendo apertura ordinaria, continuidad operativa en áreas clínicas y cierre ordinario, así como apertura/cierre exprés cuando aplique, asegurando que cada una se realice bajo condiciones específicas, controladas y conforme a autorización institucional.

Garantizar la seguridad física del personal, la prevención de riesgos operativos y el resguardo integral de las instalaciones, equipos y recursos institucionales en todo momento del proceso.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Su cumplimiento es obligatorio y constituye el marco de referencia para la ejecución, control y supervisión del proceso de apertura, continuidad operativa y cierre dentro del sistema institucional de UROSUR.

2. EJECUCION

La ejecución del protocolo de apertura, continuidad operativa y cierre de las sucursales UPC1 y UPC2, se realiza mediante una secuencia estructurada por momentos, que garanticen la habilitación segura de la operación, la preparación continua de las áreas clínicas y el resguardo total de la unidad al finalizar la jornada, bajo condiciones controladas, verificables y supervisadas.

La autoridad responsable de supervisión es la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos.

La ejecución del proceso de apertura, continuidad operativa y cierre de sucursales en UROSUR queda restringida a personal autorizado conforme al tipo de actividad, que cuente con los accesos, credenciales y condiciones vigentes requeridas para su función, bajo supervisión de la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos y conforme a la normativa institucional aplicable.

Ante cualquier condición que impida o comprometa la ejecución segura en cualquiera de los momentos del proceso, este deberá detenerse en el punto correspondiente, ejecutando acciones inmediatas de resguardo y notificando de forma obligatoria a la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos a través de los canales institucionales establecidos.

Su cumplimiento es obligatorio y forma parte del marco operativo que regula la ejecución del proceso dentro del sistema institucional de UROSUR.

MOMENTO 1 — APERTURA DE SUCURSAL

Inicio:
Ingreso del personal autorizado en el horario correspondiente con llave y clave vigentes.

Ejecución:
Se realiza el ingreso controlado y la verificación física inicial de la sucursal. El recorrido operativo se ejecuta utilizando el checklist institucional de apertura, validando en sitio las condiciones de infraestructura, servicios, equipos, insumos y áreas de trabajo.

Validación:
La sucursal deberá encontrarse funcional en su totalidad.
No deberán existir señales de intrusión, fallas críticas o condiciones de riesgo.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Condición de decisión:
• Si se detecta anomalía → no continuar, ejecutar acciones de resguardo y notificar inmediatamente a la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos.

• Si la validación es correcta → continuar con habilitación de la operación.

Comunicación obligatoria:
Enviar evidencia del checklist conforme al instructivo y notificar:

"Sucursal abierta sin contratiempos."

Cierre del momento:
La sucursal queda habilitada para iniciar atención.

MOMENTO 2 — CONTINUIDAD OPERATIVA (INICIO DE ACTIVIDAD EN CONSULTORIOS)

Inicio:
Cada vez que un médico o personal asistencial inicia actividades en un consultorio o área clínica, en cualquier momento del día.

Ejecución:
Se realiza la preparación física del área antes de cada atención.
Se verifica el estado del consultorio, equipos, instrumental e insumos necesarios para la atención.

Validación:
El área deberá encontrarse limpia, funcional, equipada y en condiciones seguras para la atención del paciente.

Condición de decisión:
• Si el área no cumple condiciones → no iniciar atención, corregir o escalar según corresponda.
• Si cumple condiciones → iniciar atención.

Comunicación:
Las incidencias detectadas deberán registrarse y reportarse conforme a los canales institucionales definidos.

Cierre del momento:

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Se garantiza que cada atención inicia bajo condiciones controladas, manteniendo la continuidad operativa durante toda la jornada.

MOMENTO 3 — CIERRE DE SUCURSAL

Inicio:
Al concluir la operación o al término del horario establecido.

Ejecución:
Se confirma la ausencia de pacientes y terceros.
Se realiza recorrido físico completo de la sucursal utilizando el checklist institucional de cierre.
Se deshabilitan áreas, equipos y servicios conforme a condiciones operativas seguras.

Validación:
La sucursal deberá quedar sin actividad operativa, sin riesgos y con todos los elementos bajo resguardo.

Condición de decisión:
• Si existen personas o condiciones no resueltas → no cerrar hasta resolver o escalar.
• Si todo está en orden → proceder a cierre.

Comunicación obligatoria:
Enviar evidencia del checklist conforme al instructivo y notificar:

“Sucursal cerrada sin contratiempos.”

Cierre del momento:
La sucursal queda asegurada, con sistema de alarma activado y bajo resguardo total.

MODALIDAD ESPECIAL — APERTURA Y CIERRE EXPRÉS (USERE)

Aplica exclusivamente para personal autorizado cuando se requiera ingreso controlado para retiro o resguardo de equipos, sin habilitar operación al público.

Deberá ejecutarse bajo las siguientes condiciones:
• Aviso previo obligatorio a la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos.
• Ejecución limitada al objetivo específico.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

- Permanencia mínima necesaria dentro de la sucursal.
- Activación de alarma y cierre inmediato al concluir.

Comunicación obligatoria:

“Apertura exprés realizada sin contratiempos”

“Cierre exprés realizado sin contratiempos.”

3. FORMATO DE CHECKLIST DE APERTURA Y CIERRE E INSTRUCTIVO

(Continúa siguiente página)

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

CHECKLIST OPERATIVO

Sucursal: _____ Fecha: _____Responsable: _____

APERTURA

Exterior e ingreso

☐ No se observan daños, forzamientos o intentos de acceso

☐ La alarma se desactivó sin problemas

☐ No se observan indicios de intrusión

Preparación inicial

☐ Las lámparas se encuentran funcionales

☐ La computadora enciende y funciona

☐ El sistema / agenda abre

☐ Hay conexión a internet

☐ El teléfono cuenta con línea

☐ El aire acondicionado enfría

Recorrido por áreas

Oficina / almacén de insumos

☐ Se encuentra ordenada

☐ El refrigerador de medicamentos se encuentra encendido y funcionando

Baños

☐ Se encuentran limpios

☐ Los lavabos y baños cuentan con agua y funcionan correctamente

☐ Cuentan con papel y jabón

☐ Las lámparas se encuentran funcionales

Consultorios

☐ Se encuentran limpios y ordenados

☐ Cuentan con papel e insumos básicos

☐ Hay bolígrafos azul y negro (dos de cada uno)

☐ Las computadoras tienen acceso al sistema

☐ Las sillas se encuentran en buen estado

☐ La televisión se encuentra funcional

Área de procedimientos

☐ Se encuentra limpia

☐ Las lámparas se encuentran funcionales

Área de ultrasonido

☐ Se encuentra limpia y ordenada

☐ Las lámparas se encuentran funcionales

☐ Cuenta con papel toalla

Almacén

☐ Se encuentra ordenado

☐ Las lámparas se encuentran funcionales

Área de empleados

☐ Se encuentra limpia y ordenada

☐ El refrigerador se encuentra funcionando

Control general

☐ No se detectan fugas de agua

☐ No se perciben malos olores

☐ No se observan objetos o elementos ajenos a la operación en ninguna área

Recepción (control)

☐ Se encuentra limpia, ordenada y funcional

☐ La papelería se encuentra completa

☐ Los botes de basura se encuentran vacíos

Validación

☐ La sucursal se encuentra lista para recibir pacientes

☐ Mensaje de apertura enviad

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

CHECKLIST OPERATIVO

Sucursal: _____ **Fecha:** _____**Responsable:** _____

🔵 CIERRE

Control inicial

☐ No hay pacientes ni personas dentro

Recorrido por áreas

Consultorios

☐ Se encuentran limpios y ordenados

Área de procedimientos

☐ Se encuentra limpia

☐ Los equipos se encuentran apagados

Área de ultrasonido

☐ Se encuentra limpia

☐ El equipo se encuentra apagado

Baños

☐ Se encuentran limpios

Almacén

☐ Se encuentra ordenado

☐ Se encuentra cerrado

Área de empleados

☐ Se encuentra ordenada

☐ La cafetera se encuentra apagada

☐ El refrigerador se encuentra funcionando

Oficina / almacén de insumos

☐ Se encuentra ordenada

☐ El refrigerador de medicamentos se encuentra funcionando

Recepción

☐ Se encuentra limpia y ordenada

Apagado general

☐ Las lámparas se encuentran apagadas

☐ El aire acondicionado se encuentra apagado

☐ No se observan equipos encendidos

Seguridad

☐ No se detectan fugas de agua

☐ No se perciben malos olores

☐ No se observan objetos o elementos ajenos a la operación

☐ La alarma se activó sin problemas

☐ La sucursal se encuentra cerrada

Validación

☐ Mensaje de cierre enviado

Firma: _____

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

INSTRUCTIVO DE USO

El presente checklist constituye una guía operativa institucional para la apertura y cierre de la clínica. Su uso permite al personal de recepción identificar qué debe revisar en cada jornada, y a la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos verificar que la sucursal se encuentra en condiciones adecuadas de operación y resguardo.

El formato es enmicado y cuenta con casillas de verificación. Deberá utilizarse con plumón borrable, ya que funciona como herramienta de acompañamiento durante el recorrido operativo. El checklist se ejecuta al mismo tiempo que se recorre físicamente la clínica, marcando cada punto únicamente en el momento en que se verifica en sitio.

Al concluir el recorrido:

- Se deberá tomar evidencia fotográfica del checklist completo
- Enviarla por el Canal institucional E – Recepción operativa (WhatsApp)
- Posteriormente, borrar el checklist y resguardarlo para su siguiente uso

En caso de detectar cualquier incumplimiento:

- La casilla correspondiente no deberá marcarse
- Deberá anotarse la incidencia directamente en el checklist para que quede evidencia en la fotografía
- Cuando aplique conforme al protocolo, deberá reportarse adicionalmente por el

Canal institucional C – Incidencias Operativas (WhatsApp)

El personal deberá ejecutar su protocolo correspondiente, utilizar el checklist durante el recorrido y realizar el reporte conforme a lo establecido.

Para el cierre, el procedimiento es el mismo: se utiliza el checklist de cierre bajo las mismas condiciones, se genera evidencia, se envía por el canal institucional y se resguarda el formato.

Adicionalmente, para facilitar aún más la ejecución operativa y asegurar que el proceso se realice siempre en el mismo orden, se han diseñado las siguientes estrategias basadas en nemotecnias:

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

4. FICHA OPERATIVA DE CONTINUIDAD- RECEPCIÓN

Urosur

FICHA OPERATIVA

APERTURA, CONTINUIDAD Y CIERRE DE SUCURSAL

1. Antes

Prepara el consultorio antes de iniciar la jornada de cada médico

→ Cada vez que un médico inicia su bloque de consultas (aunque ya se haya usado el consultorio antes)

- Entra al consultorio asignado
- Revisa que esté limpio, ordenado y sin objetos visibles de atenciones previas
- Si requiere limpieza ☒ solicita o ejecuta de inmediato
- Acomoda silla, escritorio y área de trabajo
- Prueba que funcionen: computadora, internet y aire acondicionado
- Verifica que el equipo básico esté disponible y en su lugar
- Deja lista la papelería necesaria:
  - Recetarios
  - Solicitudes de estudios
  - Hojas y plumas
- Confirma que hay insumos básicos disponibles

El consultorio debe quedar completamente listo antes de que el médico inicie consultas

2. Durante

Acompaña la atención, controla la agenda y apoya al médico

- Acompaña o pasa al paciente al consultorio cuando corresponda
- Mantente atenta para cualquier apoyo durante la consulta

Control de agenda (obligatorio):

- Da seguimiento continuo al flujo de pacientes
- Identifica tiempos de espera y retrasos
- Si el siguiente paciente ya está esperando o el tiempo se está extendiendo:
  - Debes ir directamente al consultorio y avisar al médico

Frases sugeridas:

- "Doctor, ya está listo su siguiente paciente"
- "Doctor, su siguiente paciente ya está en espera"

Hazlo de forma breve, respetuosa y sin interrumpir innecesariamente, pero siempre asegurando el flujo

Durante la consulta:

- Apoya si se solicita material, papelería o insumos
- Responde de forma ágil

Entre pacientes:

- Mantente pendiente del siguiente turno
- Anticipa cualquier necesidad

Tu función es mantener la consulta en flujo y orden durante toda la jornada del médico

3. Después

Deja listo el consultorio al terminar la jornada del médico

- Verifica que no queden papeles ni objetos de pacientes
- Si requiere limpieza ☒ solicita o ejecuta de inmediato
- Acomoda silla, escritorio y área de trabajo
- Repone papelería básica:
  - Recetarios
  - Solicitudes de estudios
  - Hojas y plumas
- **Verifica equipo y condiciones generales**
- **Confirma que el consultorio quede listo para el siguiente uso**
- **Si algo no funciona o falta algo, repórtalo**

#UrosurSomosTodos

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

NOTA

Tu responsabilidad es que el consultorio esté listo antes de que el médico inicie, que la consulta fluya durante su jornada y que al finalizar quede listo para el siguiente uso.

5. CONFIDENCIALIDAD Y CONTROL DE VERSIONES

En lo referente a confidencialidad, resguardo de la información, uso institucional y control de versiones, el presente documento se rige por lo establecido en el Manual de Puesto, el MOF y el sistema interno de gestión documental vigente de UROSUR.

La información contenida en el presente documento es de uso estrictamente institucional y su manejo deberá apegarse a los criterios de confidencialidad establecidos por UROSUR.

El presente documento tiene carácter operativo y forma parte del sistema documental institucional, por lo que deberá interpretarse de manera complementaria con los instrumentos normativos aplicables, sin sustituir, modificar ni ampliar las disposiciones en ellos contenidas.

Su validez, uso y actualización quedan sujetos a su alineación con las versiones vigentes de los documentos institucionales y a los lineamientos emitidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno