# POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

Urosur

2025

#UrosurSomosTodos

# Anexo LSRH-15 – Política de Calidad Institucional

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos institucionales para asegurar que todos los procesos, servicios y actividades de UROSUR se desarrollen bajo estándares de calidad, seguridad y eficiencia, garantizando continuidad operativa y satisfacción de usuarios internos y externos.

## 2. Alcance

Esta política aplica a todas las unidades de negocio (UPC, USERE y demás módulos), al personal directivo, operativo, administrativo y técnico, así como a los proveedores y terceros que intervengan en los procesos de UROSUR.

## 3. Principios de Calidad

- Cumplimiento normativo: Todos los procesos deberán ajustarse a la legislación aplicable, Normas Oficiales Mexicanas (NOM), protocolos de bioseguridad y reglamentos internos.
- Estandarización: Cada procedimiento deberá contar con documentación vigente, validada por LSRH y la Vicepresidencia Operativa.
- Prevención y mejora continua: Priorizar acciones preventivas, auditar procesos y aplicar correcciones con base en indicadores e incidencias.
- Seguridad del paciente y del personal: Integrar medidas que protejan la integridad física, clínica y administrativa en cada etapa del servicio.
- Trazabilidad: Todas las operaciones deberán generar registros verificables que aseguren seguimiento y rendición de cuentas.
- Equidad y ética institucional: La calidad incluye trato justo, digno y respetuoso para pacientes, personal y proveedores.

## 4. Responsabilidades

- Áreas usuarias: Ejecutar procesos bajo los procedimientos establecidos, registrar la información completa y reportar incidencias.
- Departamento LSRH: Supervisar, validar y resguardar el cumplimiento de esta política en logística, servicios y recursos humanos.
- Vicepresidencia Operativa: Auditar semestralmente la aplicación de estándares de calidad y consolidar resultados en el Dashboard Maestro.
- Dirección General: Realizar auditoría anual y establecer ajustes estratégicos al sistema de calidad.

## 5. Instrumentos de Apoyo

Esta política se apoya en:
- Procesos normados de agenda y servicios (LSRH-14).
- Protocolo de incidencias (LSRH-11).
- Inventarios e instrumentos de control (LSRH-01 a LSRH-10).
- Evaluaciones de desempeño y cultura organizacional (LSRH-25 a LSRH-33).

- La gestión de costos se rige por los anexos LSRH-01, LSRH-02 y LSRH-03, sin formar parte de esta política.

## 6. Vigencia y Revisión

Esta política entra en vigor a partir de su aprobación y será revisada anualmente, salvo que se detecten incidentes graves, cambios normativos o auditorías externas que obliguen a su modificación anticipada.