

ESTRATÉGICO	MISIONAL	SOPORTE
-------------	----------	---------



1. Objetivo

La presente Política establece el compromiso de PSP SOLUTIONS SAS con la calidad, la mejora continua, la humanización del servicio, la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos aplicables, orientando los procesos hacia la prestación de servicios seguros, eficientes y alineados con la Norma ISO 9001:2015.

1.1 Objetivos Especificos

- Mantener y/o incrementar la adherencia farmacológica de los pacientes en los productos asociados a los programas de soporte.
- Mantener y/o incrementar el nivel de satisfacción de los clientes externos (laboratorios) , en la calidad de servicio proporcionado.
- Asegurar la competencia y el desarrollo profesional de los colaboradores mediante la provisión de oportunidades de formación y capacitación continua.
- Cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, que conlleve a la consecución de la certificación de calidad.



2. Alcance

La Política de Calidad aplica a todos los procesos, actividades y partes interesadas —colaboradores, aliados estratégicos y demás actores— que intervienen directa o indirectamente en la prestación de los servicios de PSP SOLUTIONS SAS. Su alcance comprende los procesos estratégicos, misionales y de soporte relacionados con los Programas de Soporte y Apoyo Administrativo al Paciente, educación y seguimiento terapéutico, gestión de información, farmacovigilancia cuando aplique, atención telefónica, gestión documental, análisis de indicadores, gestión de proveedores, talento humano y demás actividades propias del modelo operativo de la compañía.



3. Contenido

En PSP SOLUTIONS SAS estamos comprometidos con la excelencia en la prestación de Programas de Soporte a Pacientes y servicios complementarios del sector salud, mediante una gestión integral orientada a la adherencia farmacológica, la experiencia del paciente y cuidador, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Este compromiso se sustenta en una cultura organizacional basada en la calidad, la humanización, la transparencia, la oportunidad, la trazabilidad, la gestión de riesgos, la protección de la información, la competencia del talento humano y una comunicación efectiva con todas las partes interesadas, garantizando servicios seguros, pertinentes y orientados a la generación de valor.

3.1 Compromisos

La política de calidad de PSP SOLUTIONS se desarrolla mediante la implementación del sistema de gestión de calidad acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, soportada por:

- **Enfoque en pacientes, cuidadores y clientes:** Promovemos una atención centrada en el paciente y su cuidador, basada en la empatía, el respeto, la oportunidad y una comunicación clara, comprendiendo sus necesidades dentro del alcance técnico, contractual y operativo de cada programa. Así mismo, fortalecemos la relación con nuestros clientes mediante una comunicación permanente, el suministro de información confiable, el seguimiento a indicadores, el cumplimiento de acuerdos de servicio, la identificación de oportunidades de mejora y la generación de valor en la gestión de los programas.
- **Adherencia farmacológica y continuidad del acompañamiento:** Implementamos estrategias y metodologías orientadas a promover la adherencia de los pacientes a los Programas de Soporte, mediante acciones de educación, seguimiento, gestión de barreras, orientación administrativa, acompañamiento remoto o presencial y trazabilidad de las interacciones, de acuerdo con el alcance definido por cada cliente. Reconociendo que la adherencia farmacológica depende de múltiples factores, PSP SOLUTIONS SAS gestiona acciones que favorecen la continuidad del acompañamiento y el fortalecimiento de la experiencia del paciente.
- **Cumplimiento de requisitos legales, normativos, contractuales y técnicos:** Nos comprometemos a cumplir los requisitos legales, contractuales, regulatorios, técnicos, operativos y de calidad aplicables a nuestros servicios, incluyendo la protección de datos personales, la confidencialidad, la seguridad de la información y la farmacovigilancia cuando aplique. Cada proceso será responsable de identificar y aplicar los requisitos que le correspondan, garantizando una prestación del servicio coherente con los compromisos asumidos por la organización.
- **Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015:** Mantenemos y mejoramos continuamente nuestro Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015, promoviendo el enfoque por procesos, la gestión de riesgos y oportunidades, la evaluación del desempeño y la mejora continua. La Política de Calidad será revisada periódicamente para garantizar su conveniencia, adecuación y alineación con el direccionamiento estratégico, el contexto de la organización y las necesidades de las partes interesadas.
- **Talento humano competente y transparente:** Contamos con un equipo humano comprometido con la excelencia, la ética, la transparencia, la confidencialidad y la vocación de servicio, por lo cual promovemos la formación, capacitación y desarrollo de competencias de nuestros colaboradores y personal vinculado, asegurando que dispongan de los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones con calidad, oportunidad y responsabilidad.
- **Tecnología para mejorar la calidad de vida de los empleados y la eficiencia de los procesos:** Utilizamos herramientas tecnológicas y sistemas de información que fortalecen la trazabilidad, eficiencia, control y mejora de nuestros procesos, facilitando el registro de interacciones, el seguimiento, el control documental, la gestión de indicadores, la generación de reportes y la toma de decisiones. La información registrada debe ser íntegra, oportuna, confiable y protegida, en cumplimiento de los requisitos de confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales.
- **Procesos estandarizados y ágiles:** Establecemos y mejoramos procesos estandarizados que aseguran la calidad, oportunidad, continuidad y trazabilidad de nuestros servicios, facilitando la transferencia de conocimiento, la medición del desempeño y la disminución de errores. Los procesos son evaluados periódicamente mediante indicadores, auditorías internas, análisis de hallazgos, gestión de riesgos, acciones de mejora y la retroalimentación de las partes interesadas.
- **Cultura orientada hacia la calidad y con respeto a la dignidad de las personas:** Establecemos y mejoramos procesos estandarizados que aseguran la calidad, oportunidad, continuidad y trazabilidad de nuestros servicios, facilitando la transferencia de conocimiento, la medición del desempeño y la disminución de errores. Los procesos son evaluados periódicamente mediante indicadores, auditorías internas, análisis de hallazgos, gestión de riesgos, acciones de mejora y la retroalimentación de las partes interesadas.
- **Humanización del servicio:** Tratamos a los pacientes y cuidadores con empatía, respeto, compasión, confidencialidad y orientación al servicio, reconociendo sus necesidades y condiciones particulares dentro del alcance definido para cada programa. La humanización del servicio se desarrolla conforme a los lineamientos técnicos, científicos, educativos y operativos de nuestros clientes, sin sustituir el criterio médico, inducir decisiones clínicas ni exceder el alcance contractual de los programas.
- **Gestión de riesgos y oportunidades:** Identificamos y gestionamos los riesgos y oportunidades que puedan afectar la calidad del servicio, la satisfacción de las partes interesadas, la continuidad operativa, el cumplimiento de los requisitos, la seguridad de la información, la experiencia del paciente y el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. La gestión de riesgos se integra a los procesos para anticipar desviaciones, fortalecer controles, priorizar recursos y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

- **Mejora continua y toma de decisiones basada en evidencia:** Fomentamos la mejora continua mediante el análisis de indicadores, auditorías, retroalimentación de las partes interesadas, gestión de quejas y reconocimientos, desempeño de proveedores, resultados de comités y seguimiento a los objetivos de calidad. Las decisiones del Sistema de Gestión de Calidad se sustentan en información confiable, objetiva y verificable, orientada a mejorar la eficacia de los procesos y el valor entregado a pacientes, clientes y demás partes interesadas.

Esta política es establecida por la Gerencia General, quien asegura su difusión y comprensión por todo el personal, así como su disponibilidad para todas las partes interesadas.

Los objetivos de esta política tendrán un seguimiento periódico para evaluar su progreso y realizar ajustes en caso de ser necesario a la política a estos.

Este documento es propiedad de PSP SOLUTIONS, toda copia de este documento consultada fuera del SGC no tiene validez. Está prohibido el uso de la información fuera de la empresa, así como divulgar y reproducir total o parcialmente este documento a personas externas

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
2	09/04/2025	Nicole Cardenas	Se adjunta política de calidad completa
3	19/05/2026	Nicole Sofia Cardenas Higuera	1.Cambio del responsable de la política: de Gerente de Calidad a Gerencia General. 2.Se incluye objetivo general. 3. Se incluye alcance. 4. Se añaden nuevos compromisos: Enfoque en pacientes, cuidadores y clientes, Adherencia terapéutica y continuidad del acompañamiento, Cumplimiento de requisitos legales, normativos, contractuales y técnicos, Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015, Gestión de riesgos y oportunidades y Mejora continua y toma de decisiones basada en evidencia.
4	17/09/2026	Nicole Sofia Cardenas Higuera	En los objetivos específicos, se modifican los dos primeros objetivos, sustituyendo el término adherencia terapéutica por adherencia farmacológica. Asimismo, se ajusta el objetivo relacionado con la satisfacción, estableciendo que únicamente se medirá la satisfacción de los clientes externos. En el apartado de alcance, se

eliminan los términos
contratistas y proveedores.

En todo el documento, se
reemplaza el término
adherencia terapéutica por
adherencia farmacológica.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista Senior de Calidad Fecha de elaboración: 08/09/2026	Gerente de Operaciones Gerente Administrativo y Financiero Fecha de revisión: 16/09/2026	Gerente General Fecha de aprobación: 17/09/2026

Este documento ha sido visto 5 veces

Aceptaste este documento el 2026-09-17 14:46:20

Copia no controlada