



**Reporte de auditoría interna**

<b>Auditoría número:</b>	<b>03</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>10-febrero-2010</b>
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	<b>11-febrero-2010</b>	<b>Fecha reunión de apertura:</b>	<b>10-febrero-2010</b>
<b>No. de auditados:</b>	<b>18</b>	<b>Fecha reunión de cierre:</b>	<b>11-febrero-2010</b>

<b>Áreas auditadas</b>	<b>Procesos auditados</b>
1. Recepción	Provisión de servicios de Laboratorio
2. Hematología	Provisión de servicios de Laboratorio
3. Uroanálisis, Coproanálisis y toma de muestras	Provisión de servicios de Laboratorio
4. Inmunología y Pruebas Especiales	Provisión de servicios de Laboratorio
5. Bioquímica Clínica y Hemostasia	Provisión de servicios de Laboratorio
6. Microbiología	Provisión de servicios de Laboratorio
7. Adquisiciones	Provisión de servicios de Laboratorio

**Hallazgos**

<b>Folio.</b>	<b>Descripción de la No Conformidad</b> <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	<b>Punto de la norma ISO 9001:2008</b>	<b>No Conformidad</b>	
			<b>Mayor</b>	<b>Menor</b>
21	R: La norma ISO 9001:2008 en la clausula 4.2.4 indica que la organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros	<b>Cláusula 4.2.4</b>	X	
	I: Sin embargo, no se encontró evidencia de la recuperación y disposición de los registros.			
	E: No se pudo disponer del formato F-FQUI-LAC-18 relacionado con la orden 037 de fecha 04/12/09, al momento de solicitarlo.			



22	R: En el procedimiento P-FQUI-LAC-03 se establece que el químico debe realizar la encuesta de toma de muestra interrogando al usuario si cumple con las condiciones necesarias conforme al estudio a realizar.	N/A		X
	I: Sin embargo, se encontró que el formato de encuesta toma de muestra no estaba debidamente requisitado.			
	E: No se encontró el nombre y la firma del químico.			
23	R: En el procedimiento P-FQUI-LAC-03 se establece que se debe realizar las pruebas de hemostasia primaria en caso de se requiera y registrar los resultados en el formato F-FQUI-LAC-18.	N/A		X
	I: sin embargo, no se registran los resultados en el formato F-FQUI-LAC-18.			
	E: Se encontró el registro de los resultados en el formato F-FQUI-LAC-04 (orden 037, 04/12/09).			
24	R: La norma ISO 9001:2008 en la clausula 7.5.4, establece que la organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar al cliente y mantener registros.	7.5.4	X	
	I: Sin embargo, no se le pide al usuario identificación en el momento de solicitar un análisis y en la entrega de resultados.			
	E: En el área de recepción se observó que no se le requirió al usuario la identificación con fotografía.			

**FORTALEZAS**

Descripción de la Conformidad	Proceso	Área
Adecuada uso de identificadores en el área.	Provisión de servicios de Laboratorio	LAC



Buena disposición del personal auditado	Provisión de servicios de Laboratorio	LAC
Evidencia del compromiso de los auditados con el sistema de gestión de calidad		
Evidencia de la comprensión de la política de calidad		
Buena comunicación interna		
Se observó orden y limpieza en las áreas auditadas.		

**RECOMENDACIONES**

Recomendación	Proceso	Área
Añadirle al F-FQUI-LAC-01 un apartado para colocar el número de teléfono del paciente.	Provisión de servicios de Laboratorio	Recepción
Revisar los instructivos, guías y manuales declarados en los procedimientos y determinar si las metodologías establecidas en ellos son las que emplearán en el laboratorio.		LAC



<p>Difundir las normas de seguridad e higiene establecidas por el laboratorio tanto al personal de recepción como al personal de limpieza y personal profesional (uso de bata, guantes, etc.).</p>	<p>Provisión de servicios de Laboratorio</p>	<p>LAC</p>
<p>Revisar la ortografía y redacción de los documentos que forman parte del proceso, así como clarificar las definiciones de los términos o siglas empleadas en el cuerpo del procedimiento.</p>		
<p>Verificar periódicamente que los cubículos de toma de muestras cuenten con el material necesario para el buen desempeño del procedimiento.</p>		
<p>Documentar la periodicidad de la aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios</p>		

**OBSERVACIONES**

Recomendación	Proceso	Área



**Representante de la Dirección:**

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
M. en C. Carmen Josefa Quintero Carrillo	

**Equipo auditor:**

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
Zulema Cabrera	
Carlos Villanueva	
Caridad Herrera	
Martha Mena	
Jorge Pasos	
Rosario Quijano	
Amilcar Aguilar	
Fidelia Cárdenas	
Giovanni Xool	
Julio Lara	
Pamela Pereyra	
Roque J. Gamboa Llanes (AL)	