



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**2011:1^a REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA
ALTA DIRECCIÓN**

27 de Junio de 2011



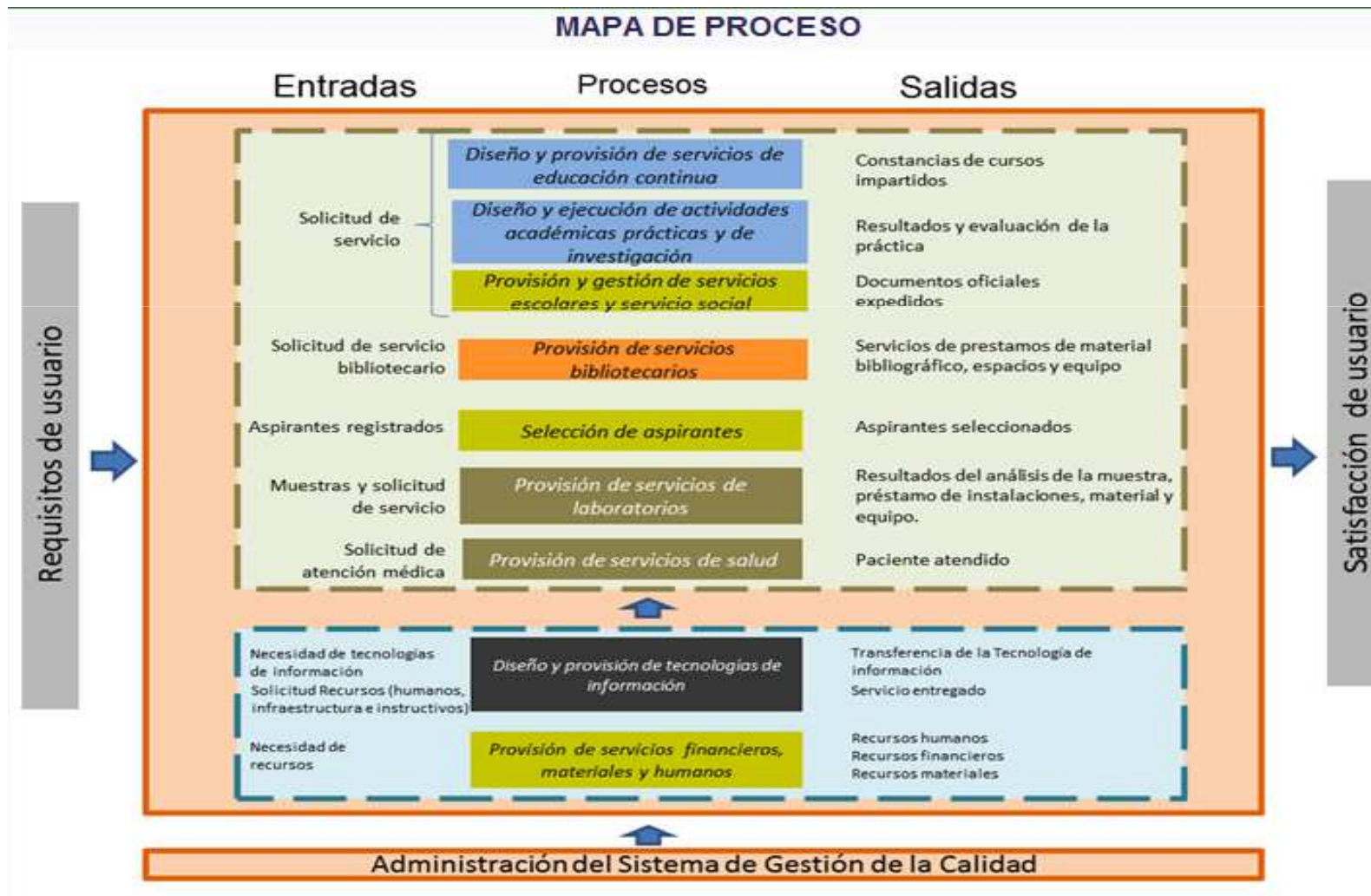
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad UADY.
- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los proceso y conformidad del servicio.
- Estado de acciones correctivas.
- Estado de acciones preventivas.
- Seguimiento de loa acuerdos de la revisión previa.
 - Presentación de objetivos de calidad del laboratorio .
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

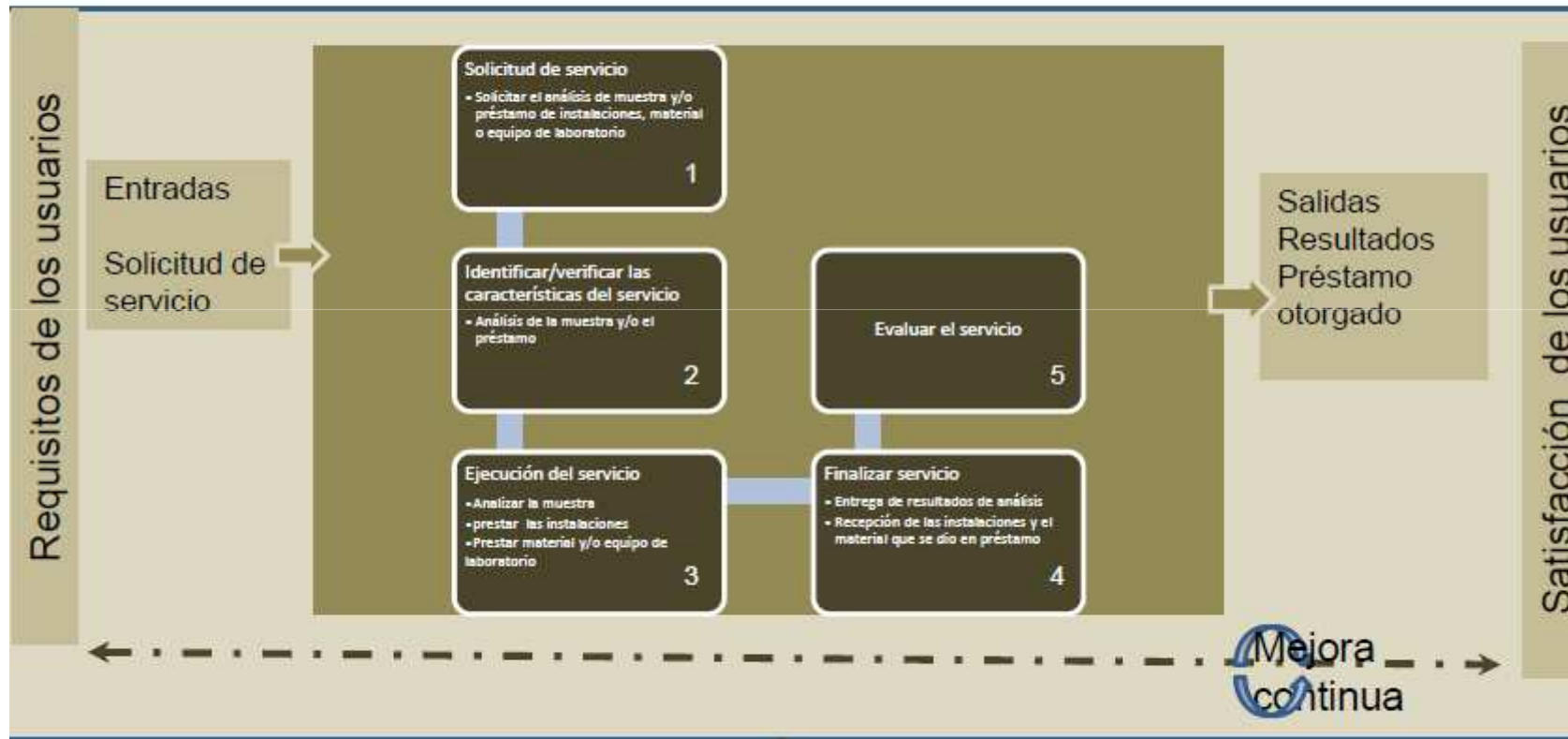


Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad UADY





Provisión de servicios de laboratorios



Administración del Sistema de Gestión de la Calidad



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**RESULTADOS DE LA
Auditoría Interna (AI11-FQUI-01)
DEL SGC DEL LACSC**



RESULTADOS DE AUDITORIA

AI11-FQUI-01

Núm. de la NC	Tipo de Auditoría (Origen)	Descripción de la No Conformidad	Análisis de las causas	Acciones	ESTADO
01	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia objetiva de que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad se controlan.	Falta de organización.	Integrar en un solo expediente en conjunto con el departamento de contabilidad de la Facultad de Química.	ABIERTA
02	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia objetiva que la alta dirección se asegura de que la política de Calidad es comunicada y entendida dentro de la organización.	Falta de compromiso. Falta de capacitación.	Taller de capacitación de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad.	ABIERTA
03	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia de la comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Falta de comunicación. Falta de conocimiento en la búsqueda de la información.	Presentación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	ABIERTA
04	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia de que la organización se asegure de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de que como contribuyen al logro de los objetivos de calidad.	Desconocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.	Taller de capacitación de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad.	ABIERTA



RESULTADOS DE AUDITORIA AI11-FQUI-01

Núm. de la NC	Tipo de Auditoría (Origen)	Descripción de la No Conformidad	Análisis de las causas	Acciones	ESTADO
05	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia de que la organización evalúe y seleccione los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.	Desconocimiento de la Norma ISO 9001-2008 Mejorar la redacción de los procedimientos	Actualizar la guía de recepción No. 16	ABIERTA
06	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia de que la organización identifique el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto.	Falta de comunicación	Generación de formato de recepción y verificación de material de proveedores.	ABIERTA
07	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia de que la organización preserve el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.	Falta de asignación de un responsable. Falta de comunicación y organización.	Reunión con el personal involucrado en la utilización del refrigerador de microbiología (microbiología, uroanálisis y hematología)	CERRADA



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RESULTADOS DE AUDITORIA AI11-FQUI-01

Núm. de la NC	Tipo de Auditoría (Origen)	Descripción de la No Conformidad	Análisis de las causas	Acciones	ESTADO
08	Auditoría Interna No. 5 (AI11-FQUI-01)	No se encontró evidencia de que la organización se asegura de la validez de los resultados y el equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones deben registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.	Falta de un responsable de mantenimiento de equipos.	Dar mantenimiento a la estufa bacteriológica, así como la calibración de la balanza analítica.	ABIERTA



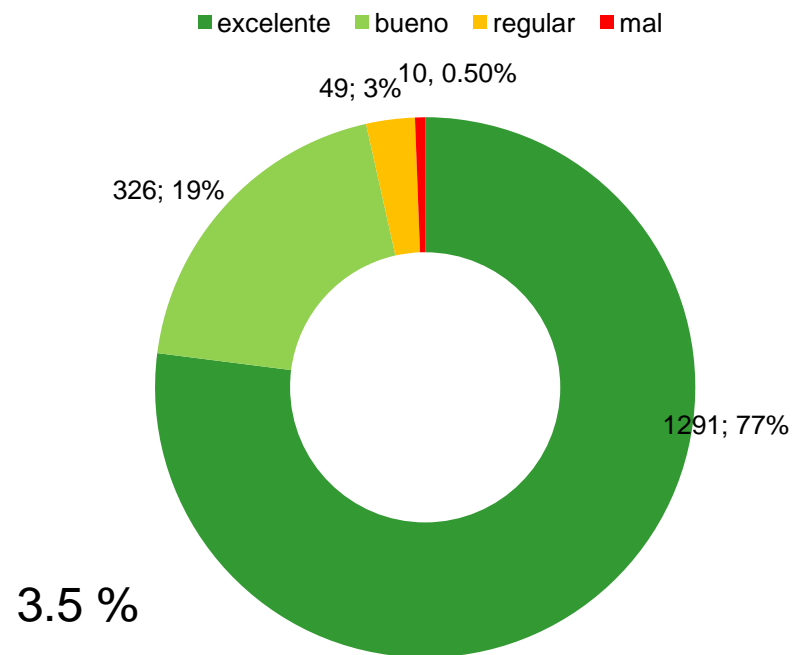
UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Recepción

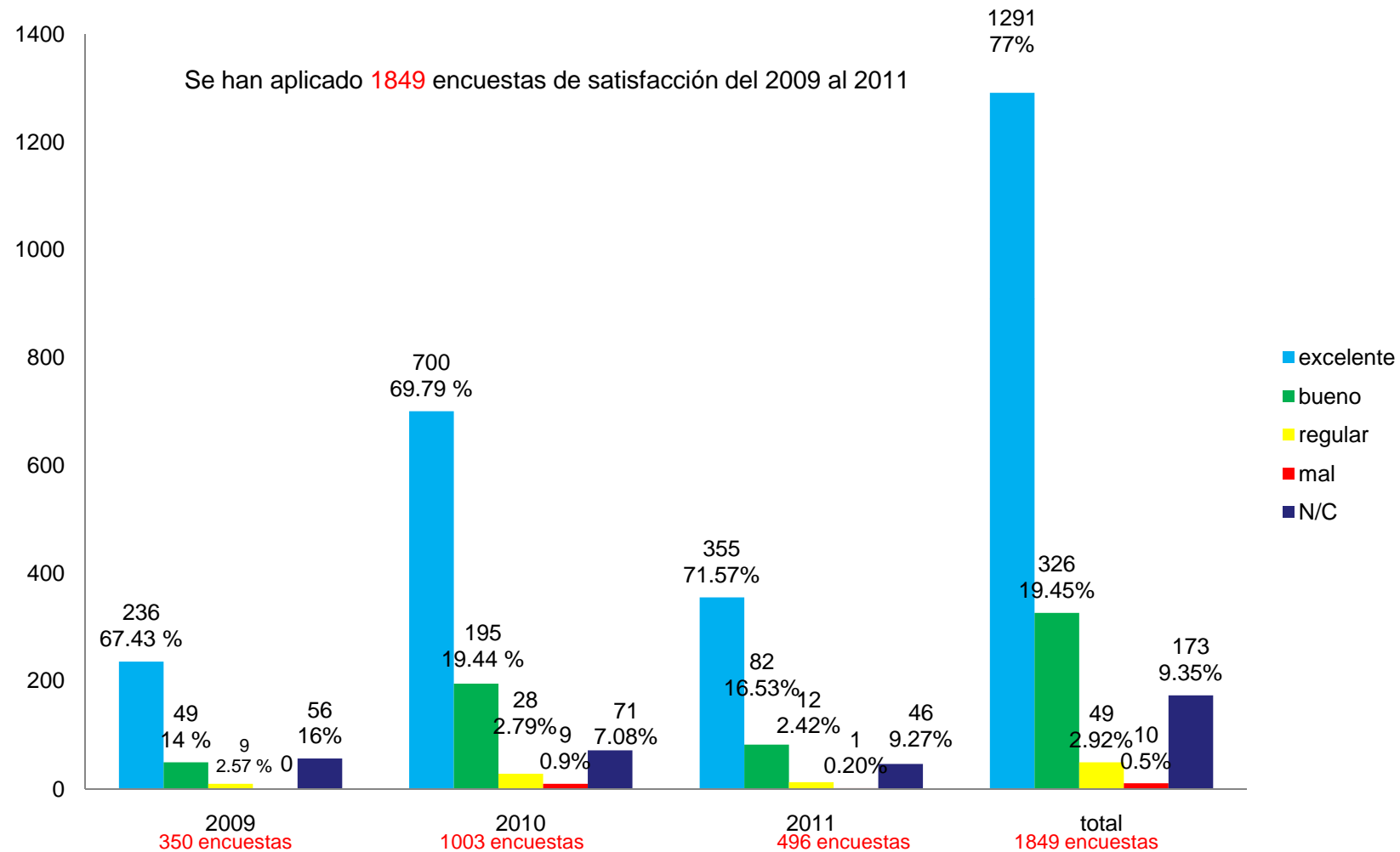


Resultados no esperados malo + regular	Acción
20 % ó menos	No se genera acción
Igual ó mayor a 21 % ó Menor ó igual a 80 %	Corrección
Igual o mayor a 81 %	Acción correctiva

- Se han aplicado **1849** encuestas de satisfacción del 2009 al 2011
- **77%** de nuestros usuarios perciben de **excelente** el servicio de recepción
- **19 %** percibe que es **bueno** el servicio de recepción
- **3 %** ha percibido que nuestro servicio es **regular**
- **0.50 %** ha percibido que es **malo** el servicio de recepción
- En el año 2009 se aplicaron 350 encuestas
- En el 2010 se aplicaron 1003 encuestas.
- En 2011 hasta el momento 496



RECEPCIÓN

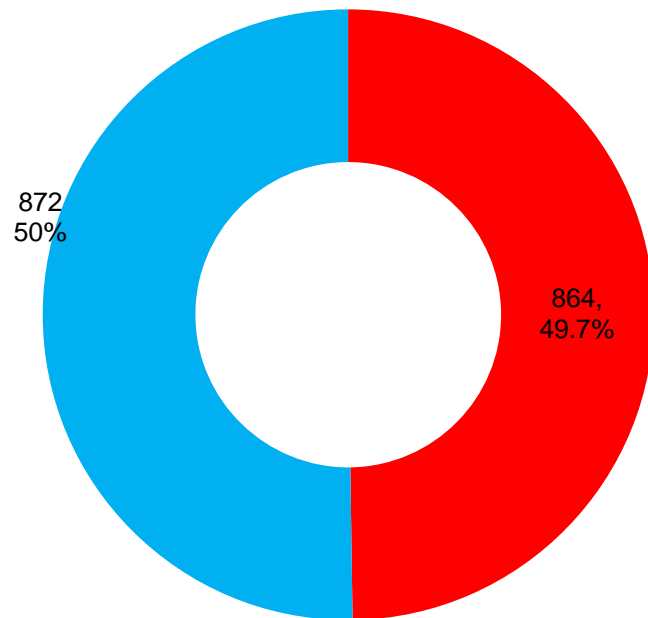




UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

TIPO DE USUARIO

■ externo ■ derechohab

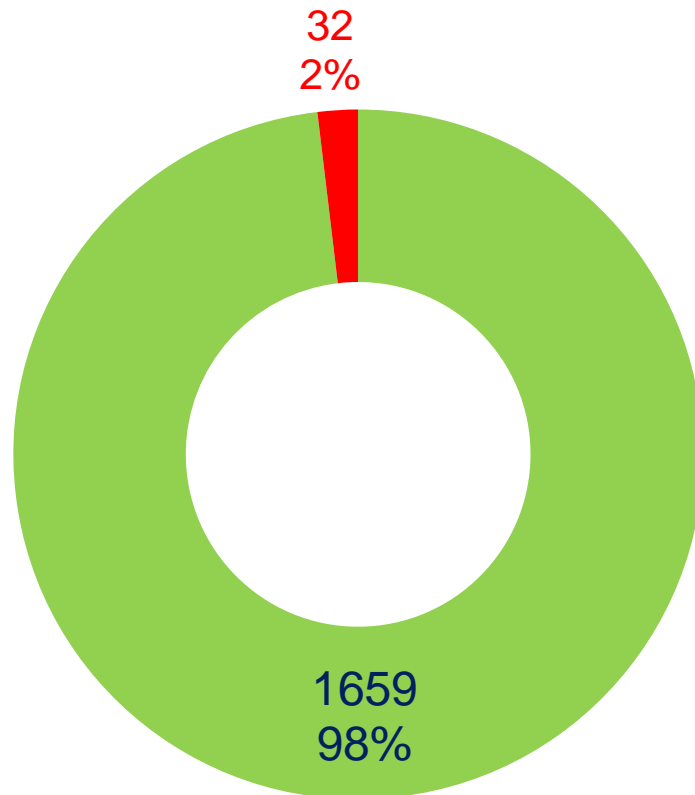


- Se han aplicado 1849 encuestas, 113 pacientes no contestaron la encuesta
- El 49.7 % de nuestros usuarios son externos y el 50 % son trabajadores de la UADY.
- Se pretende incorporar un objetivo de aumentar el porcentaje de pacientes de la comunidad a través de una campaña de promoción de nuestros servicios



¿Recomendaría el servicio?

■ si ■ no



Este indicador pone en manifiesto la confianza depositada de la gente lo que se considera una fortaleza de nuestro laboratorio.

Se codificara una encuesta de satisfacción a médicos para conocer el grado de satisfacción de nuestros resultados y si recomendarían a sus pacientes nuestro laboratorio



UADY

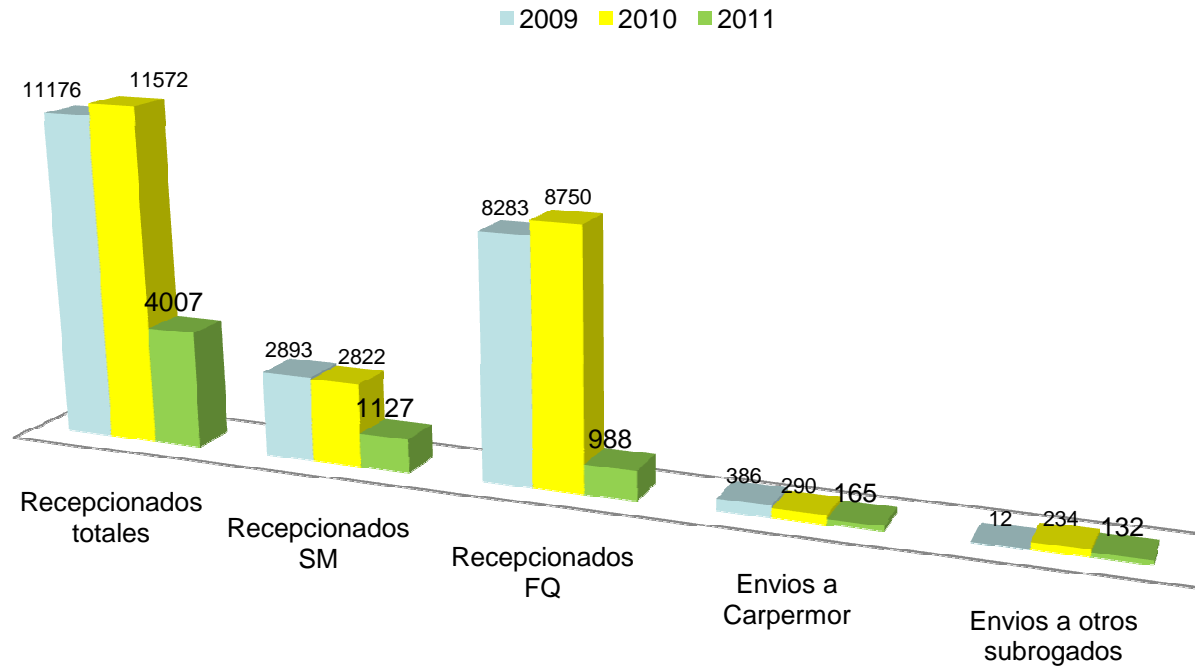
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y
CONFORMIDAD DEL SERVICIO**



Numero de pacientes durante el año 2009-2011

Recepción

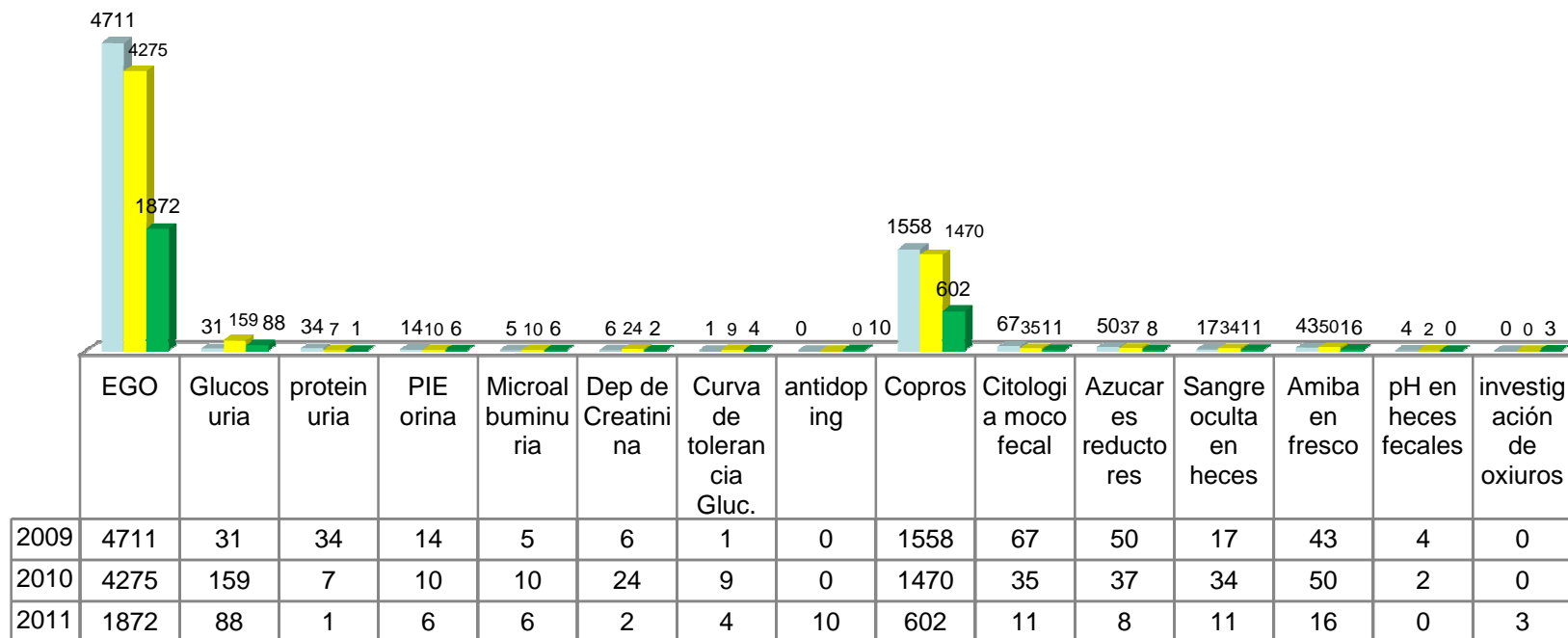


Se observa un ligero incremento en el numero de pacientes recepcionados con respecto al año anterior.

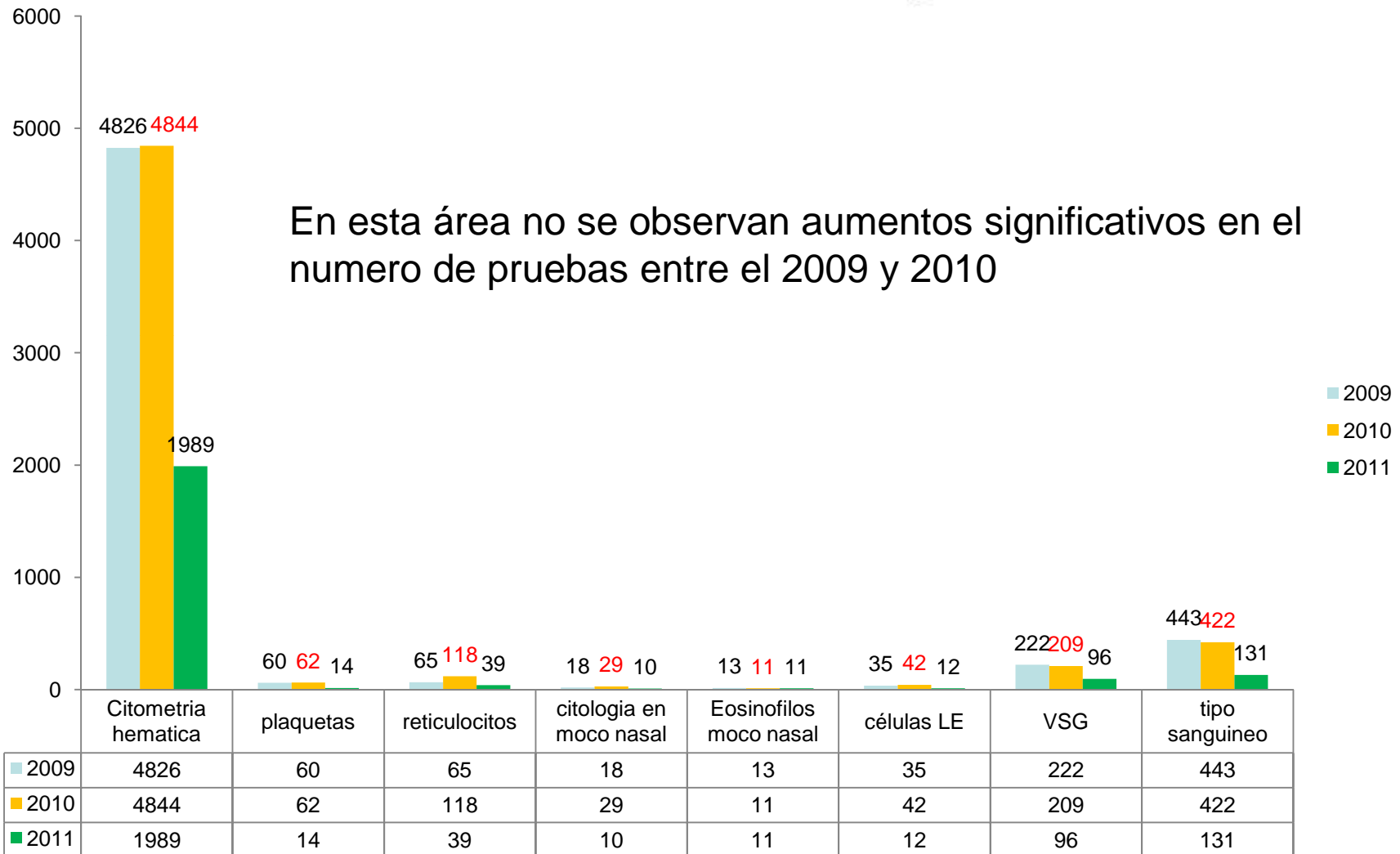


Uroanálisis y coproanálisis

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011



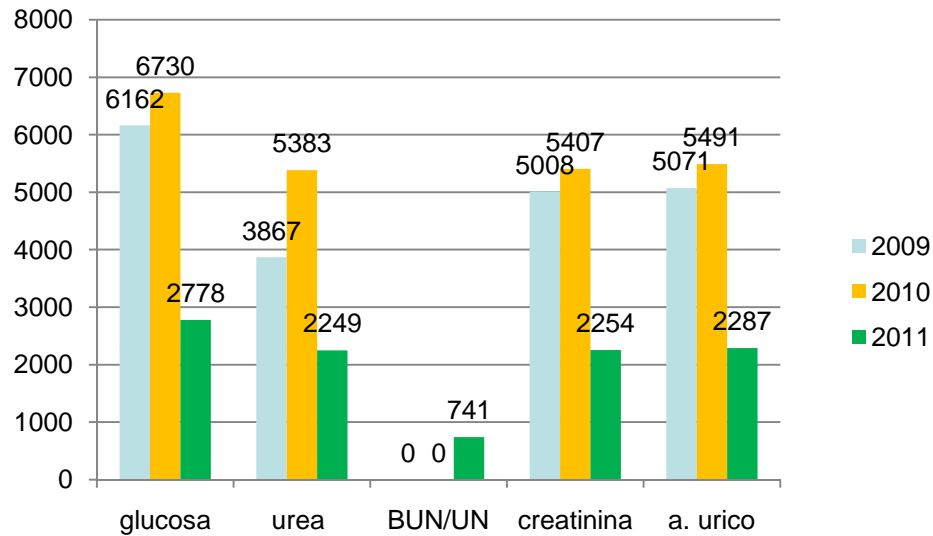
Se observan una disminución en la frecuencia de estudios en el 2009 respecto al 2010.



ÁREA DE BIOQUÍMICA CLÍNICA



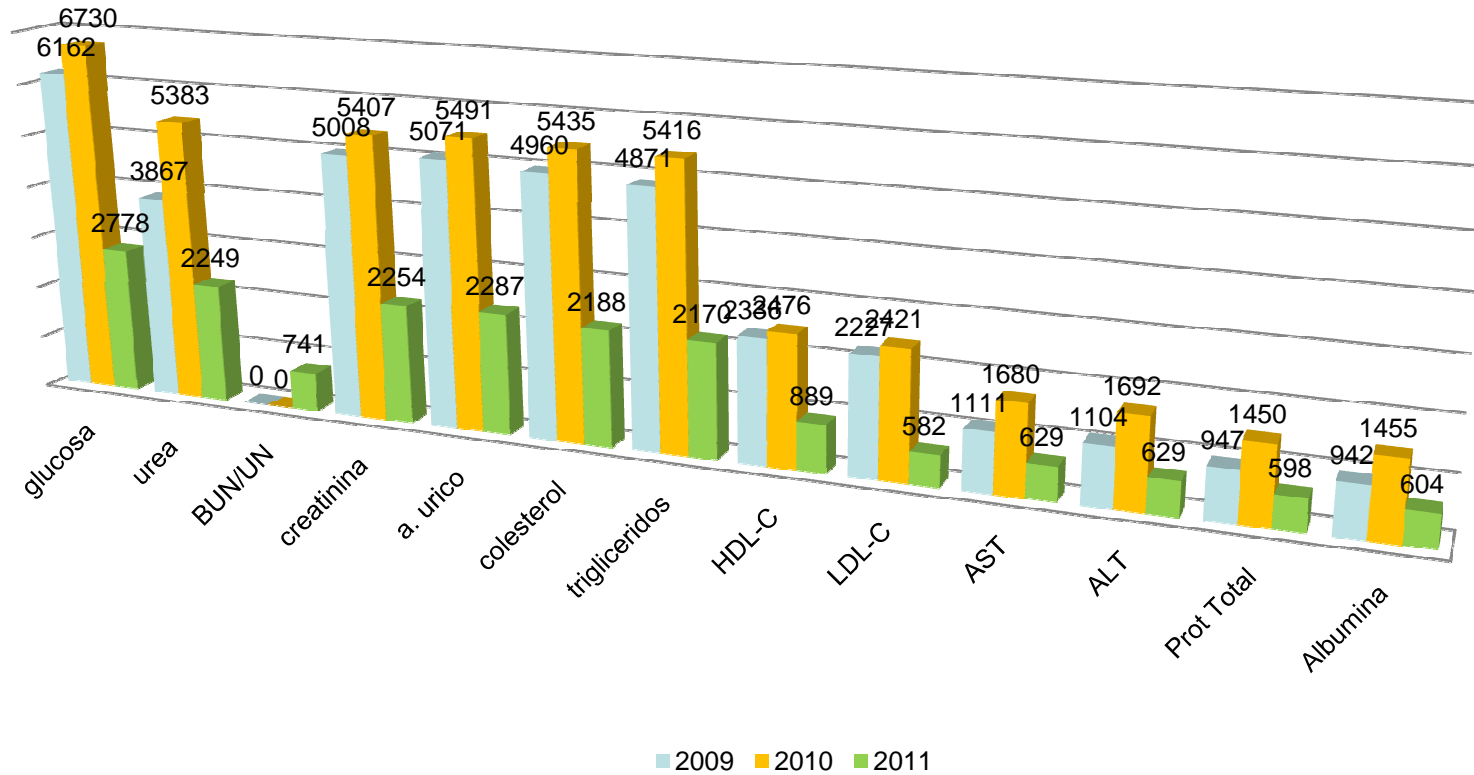
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



Se observa un incremento en el numero de pruebas realizadas entre el 2009
Y el 2010



bioquímica clinica



Se observa un incremento en el numero de pruebas realizadas entre el 2009 Y el 2010

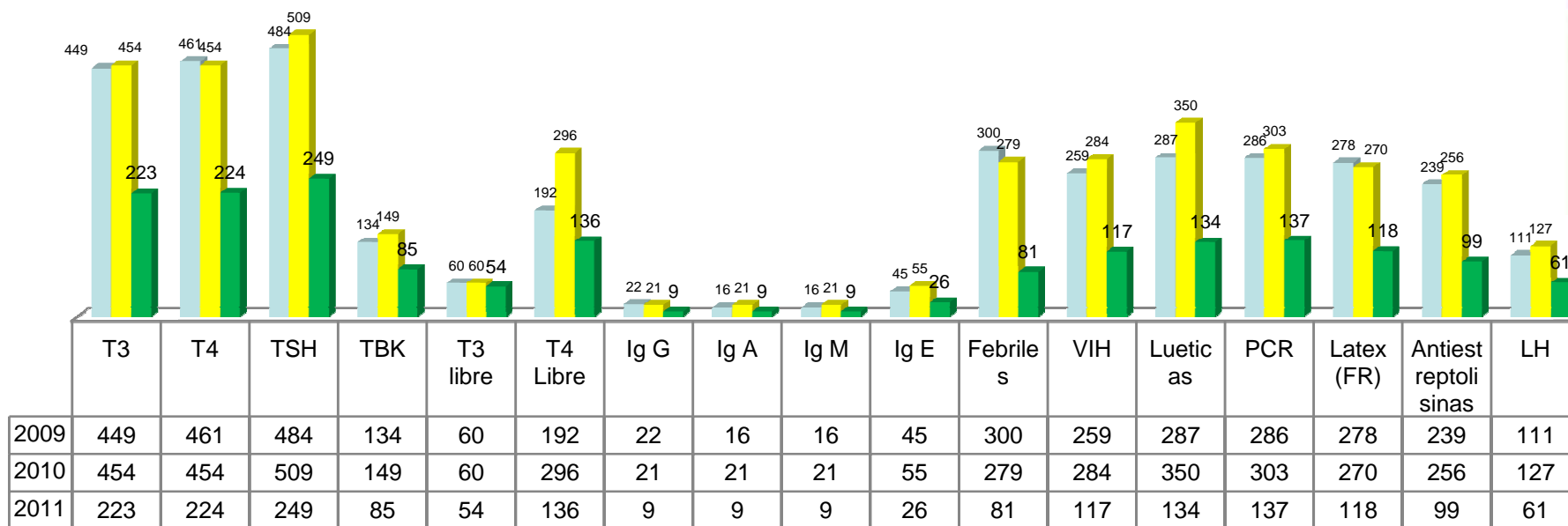
ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Especiales

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

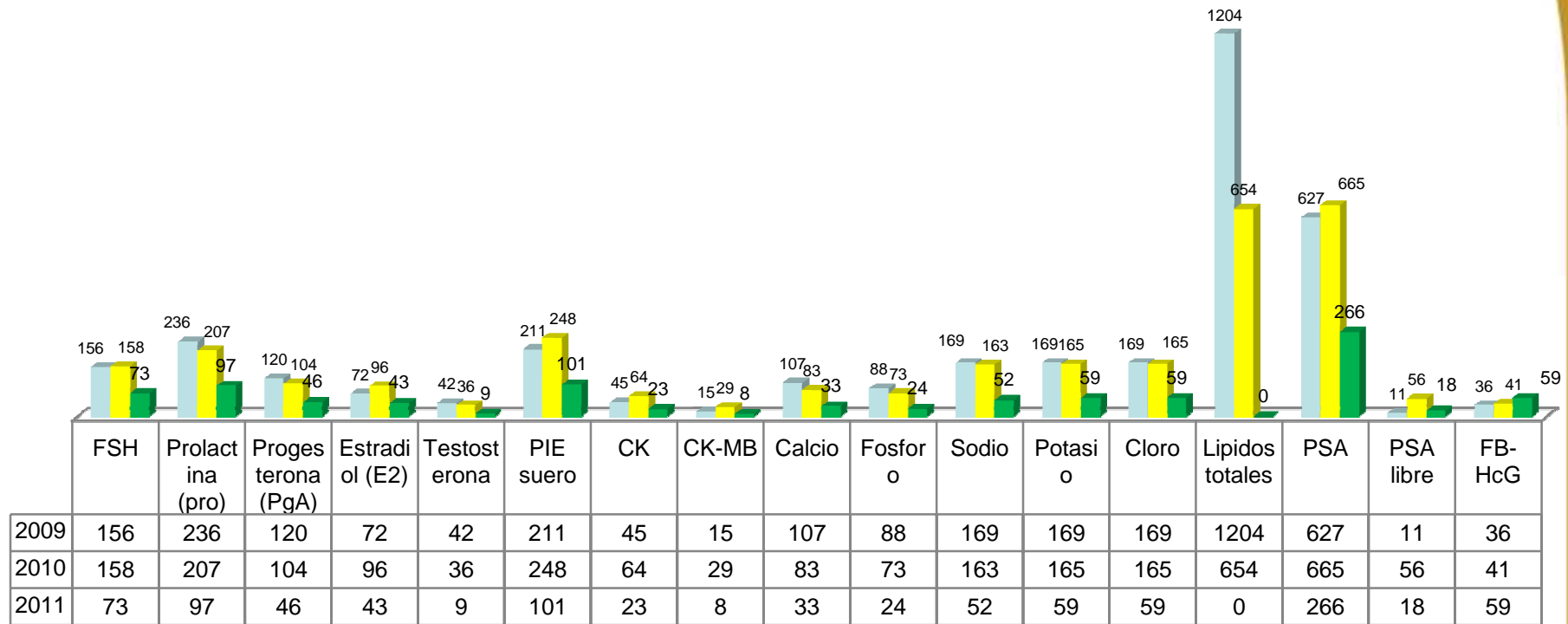


Se observa un incremento en el numero de pruebas realizadas entre el 2009 y el 2010



Especiales

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011



Se observa un incremento en el numero de pruebas realizadas entre el 2009 y el 2010



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**MEJORA CONTINUA
ESTADO DE ACCIONES
CORRECTIVAS PREVENTIVAS
Y DE MEJORA**



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ESTADO DE LAS ACCIONES NOV 2008-JUNIO 2011**

TIPO DE ACCIÓN	ACCIONES PREVENTIVAS			ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES DE MEJORA		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
ESTADO									
TOTAL DE ACCIONES DEL SGC	0	2	2	7	26	33	3	4	7

A = ABIERTA
C = CERRADA
T = TOTAL



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ESTADO DE LAS ACCIONES 2011**

TIPO DE ACCIÓN	ACCIONES PREVENTIVAS			ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES DE MEJORA		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
ESTADO									
TOTAL DE ACCIONES DEL SGC	1	0	1	3	5	8	1	0	1

A = ABIERTA
C = CERRADA
T = TOTAL



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES
POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**

Seguimiento de acuerdos



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHAS	SITUACIÓN ACTUAL
1. Reunión para la documentación de acción correctiva No. 25	Julio Lara Riegos	Diciembre 2010	CERRADO
2. Agregar fecha a la encuesta de satisfacción de usuarios	Julio Lara Riegos	Enero de 2011	CERRADO
3. Incorporación del programa de administración de syslabs	Julio Lara Riegos	Enero de 2011	CERRADO
4. Análisis de % de pacientes externos y usuarios de la UADY (incrementos)	Roque Gamboa Llanes	Enero de 2011	CERRADO

Objetivos de calidad del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

- 1. Participar anualmente en al menos tres actividades relacionadas a la promoción de la salud con el fin de difundir en la comunidad de influencia los servicios que ofrece el laboratorio.**
- 2. Iniciar en el año 2011, la certificación ISO 9001 del proceso de diseño y ejecución de actividades académicas prácticas y de investigación por medio de la práctica y servicio social del laboratorio de análisis clínicos.**
- 3. Obtener durante el 2010 el reconocimiento a la excelencia de calidad emitido por el Programa de Aseguramiento de la Calidad (PACAL) por cada área del Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC).**
- 4. Incrementar semestralmente en un 3% el porcentaje de satisfacción de los usuarios.**
- 5. Disminuir anualmente en un 5% las pruebas que se envían al laboratorio subcontratado.**



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

OBJETIVOS DE CALIDAD - UADY

- 1.- Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad
- 2.- Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión
- 3.- Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación
- 4.- Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Falta de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de la auditoría.
- Falta de compromiso del personal.
- Falta de comunicación entre el personal.
- Falta de una planeación adecuada que garantice la infraestructura física y humana que se requiere para mantener el adecuado funcionamiento de las áreas de laboratorio.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Tener comunicación entre todo el personal.
- Capacitación del personal.
- Retroalimentación de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento de manera permanente del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar seguimiento a los objetivos de calidad establecidos en el laboratorio.
- Realizar revisiones de manera permanente a los indicadores de los procesos.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

- Precongreso
-
- Maestros que tomaron los cursos
- M. en C. Martha Mena Reynoso -- Estado actual del control de calidad en el laboratorio.
- QFB. Roque Gamboa Llanes -- Estado actual del control de calidad en el laboratorio.
- QFB. Luis Soberanis Monsreal -- Estado actual del control de calidad en el laboratorio.
- M. en C. Julio Lara Riegos -- Estado actual del control de calidad en el laboratorio.
- QFB. Giovanni Xool Castellanos – Uroanálisis
- Dr. Julio Torres Romero – Estandarización del análisis del Semen.
- QFB. Cupertino Moo Huchin -- Estandarización del análisis del Semen.
- QFB. Isis Ávila Calderón-- Estandarización del análisis del Semen.

- Congreso
- Constancias de participación

- Maestro que impartieron el curso : Haemophilus Influenzae
- ECQB. Enna Rosa Coello Mis
- M. en C. Claribel Huchin Chan
- Dra. Nayeli Padilla Montaña