



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**2011:2ª REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA ALTA
DIRECCIÓN**

16 de Diciembre de 2011



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad UADY.
- Resultados de la segunda auditoria interna
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- Estado de acciones correctivas.
- Estado de acciones preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección 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

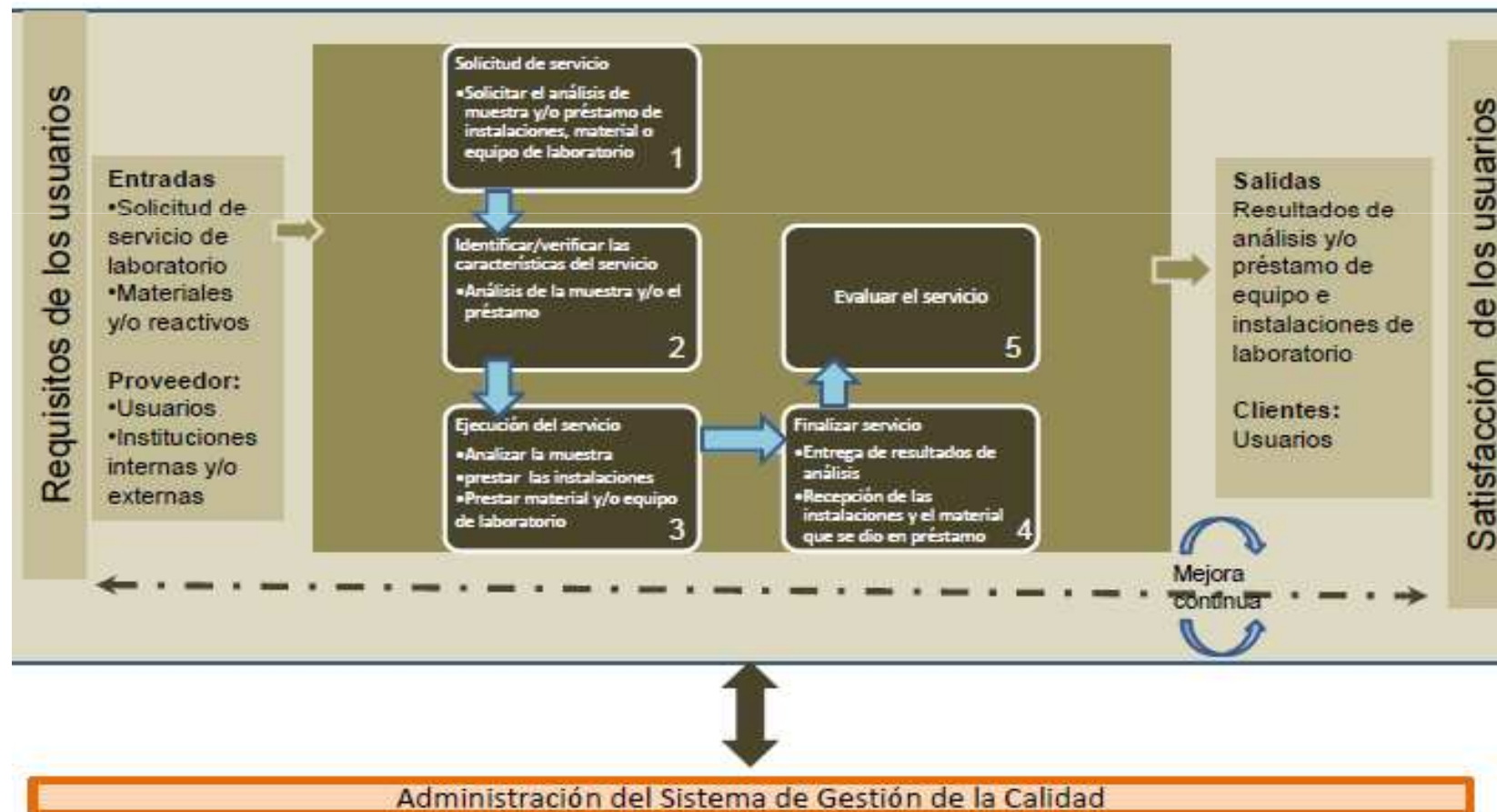




UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Provisión de Servicios de Laboratorio y Préstamo de Instalaciones y Equipo de laboratorio





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA
(AI11-FQUI-02) DEL SGC DEL LACSC DE LA
FACULTAD DE QUÍMICA**



RESULTADOS DE AUDITORIA AI11-FQUI-02



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

No conformidades	Fortalezas	Observaciones
Ninguna	Se cumple con todo el apartado 5 (Responsabilidad de la dirección) de la Norma ISO 9001:2008.	Algunas tareas y definiciones de los procedimientos P-CIPLADE-CC-07, P-CIPLADE-CC-03, P-CIPLADE-CC-04, P-CIPLADE-CC-05, no son aplicables a nivel de la dependencia.
	Se cumple con el apartado 8 (Medición, análisis y mejora) de la Norma ISO 9001:2008.	Darle seguimiento a la acción preventiva AP11-FQUI-01, para el cierre de la misma.
	Se evidenció el compromiso del personal con el SGC.	
	Se mostraron evidencias acerca del control del producto no conforme del laboratorio clínico.	
	Se mantienen los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia del personal del laboratorio clínico.	
	Se tienen instalaciones adecuadas y es propicio el ambiente de trabajo para el desarrollo de las actividades del LACSC.	



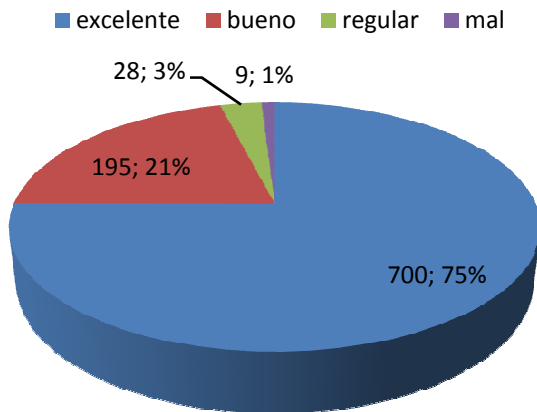
UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

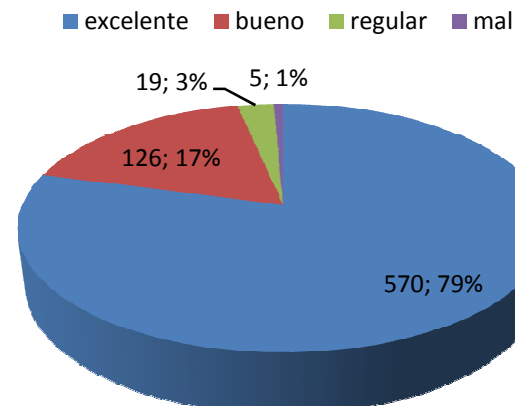
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Recepción 2010



Recepción 2011



La percepción del usuario hacia la recepción, muestra un aumento del 4% en excelencia con respecto al año anterior. Se redujo el porcentaje de usuarios que consideraban bueno el servicio (de 21% a 17%) y se mantuvo igual el porcentaje de usuarios que consideran malo el servicio (1%). Excelente + Bueno = 96%; Regular + Malo = 4%

Entre las recomendaciones hacia el área están que las secretarías reciban una capacitación con respecto a un mejor trato al usuario, que sonrían más y que disminuya el tiempo de espera para la recepción.

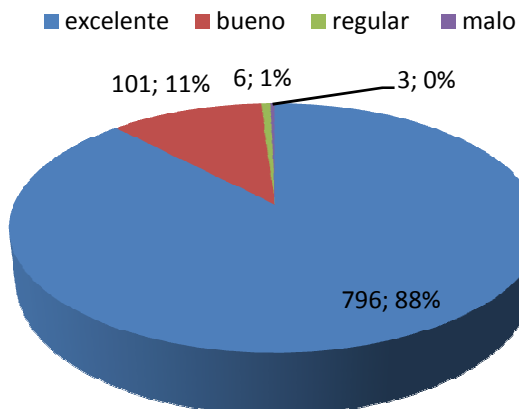
Resultados no esperados malo + regular	Acción
20 % ó menos	No se genera acción
Igual ó mayor a 21 % ó Menor ó igual a 80 %	Corrección
Igual o mayor a 81 %	Acción correctiva

- En el 2010 se aplicaron 1003 encuestas.
- En 2011 hasta el momento 817.

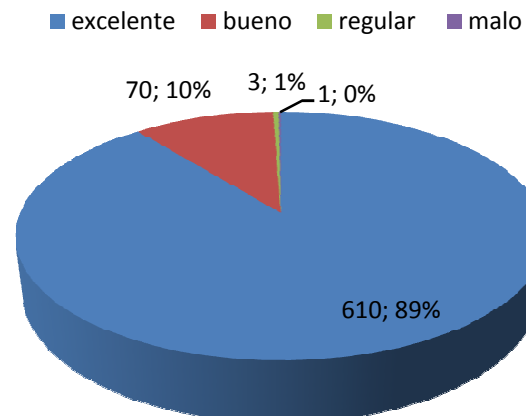


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Toma de muestra 2010



Toma de muestra 2011



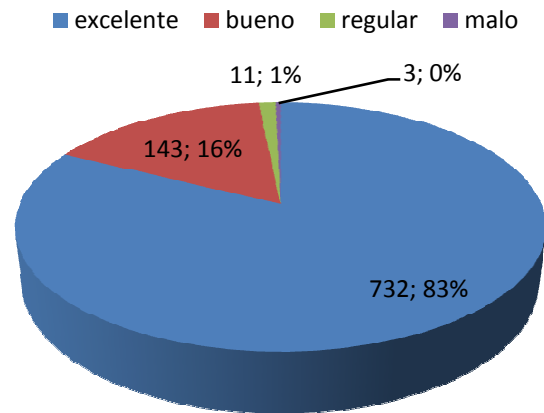
Se observó un ligero incremento en el porcentaje de usuarios que consideran excelente el servicio de toma de muestras (de 88% a 89%), mientras que los que consideran malo el servicio se mantuvieron igual (0%) e incluso disminuyeron (de 3 en el año 2010 a 1 durante este año). Excelente + Bueno= 99%

Se felicitó a varios químicos por su profesionalismo y la calidez de su servicio.

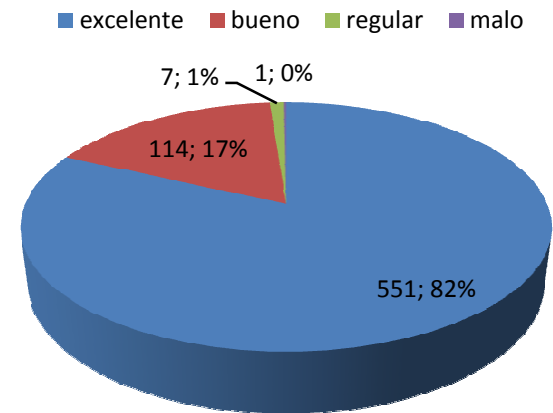


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Limpeza de instalaciones 2010



Limpeza de instalaciones 2011

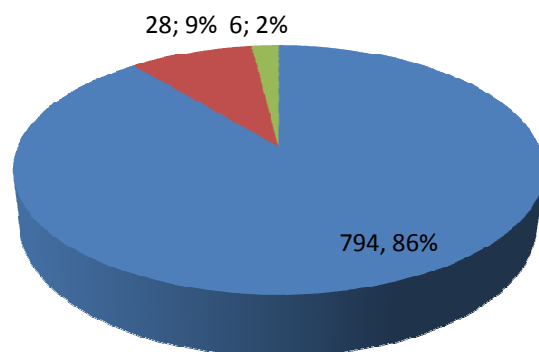


Se observó una ligera disminución del porcentaje de usuarios que consideran excelente la limpieza de instalaciones (de 83% a 82%). Excelente + Bueno= 99%
Entre las recomendaciones que se le dieron a esta sección está que se cuide más la limpieza de los cubículos de toma de muestra y de las áreas externas al laboratorio de análisis clínicos (escaleras, pasillos, etc)



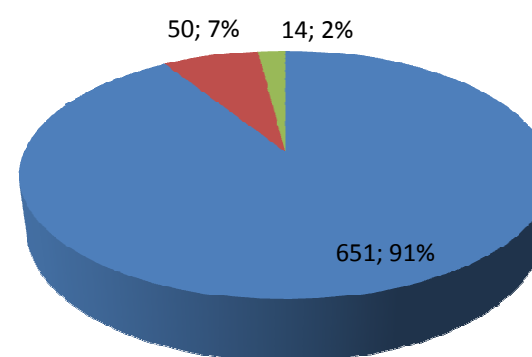
Tiempo empleado en el servicio 2010

■ 15-25 min ■ 26-35 min ■ más de 35 min



Tiempo empleado en el servicio 2011

■ 15-25 min ■ 26-35 min ■ más de 35 min



Se observó un aumento en el porcentaje de usuarios que fueron atendidos en el intervalo de 15 a 25 min. (5%).

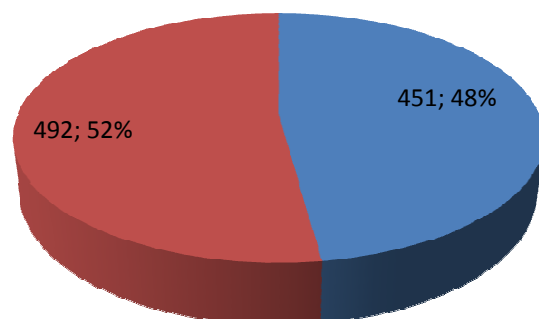
El porcentaje de usuarios que fueron atendidos en un periodo de más de 35 min se mantuvo igual (2%), sin embargo se incrementó el numero de usuarios que fueron atendidos en ese periodo de tiempo (de 6 usuarios a 14 usuarios).



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

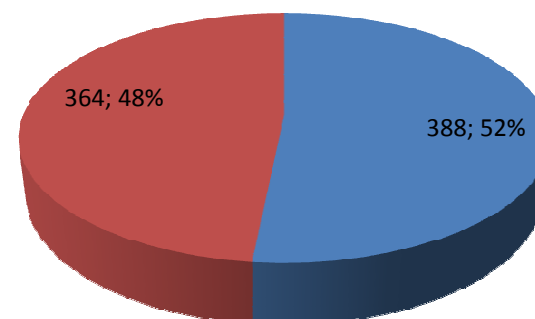
Tipo de usuario 2010

■ externo ■ derechohab



Tipo de usuario 2011

■ externo ■ derechohabiente UADY



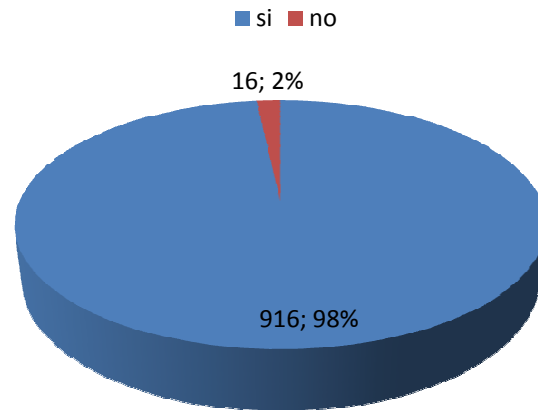
Se observó una relación invertida en el porcentaje de usuarios externos y derechohabientes.

El porcentaje de usuarios externos aumento de un 48% a un 52%, mientras que el porcentaje de los derechohabientes disminuyó de un 52% a un 48%, con respecto al año 2011.

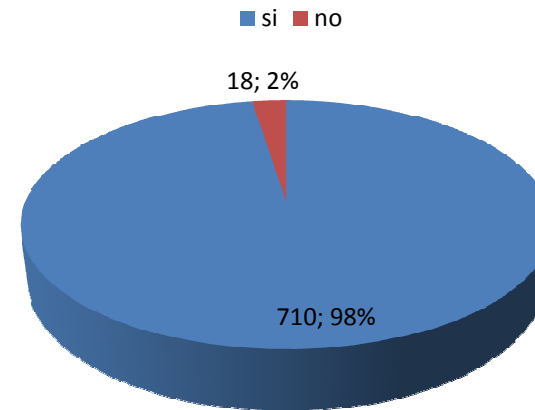


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

¿Recomendaría el servicio? 2010



¿Recomendaría el servicio? 2011



Respecto a la pregunta si recomendaría el servicio brindado, los porcentajes entre los años analizados fueron similares.

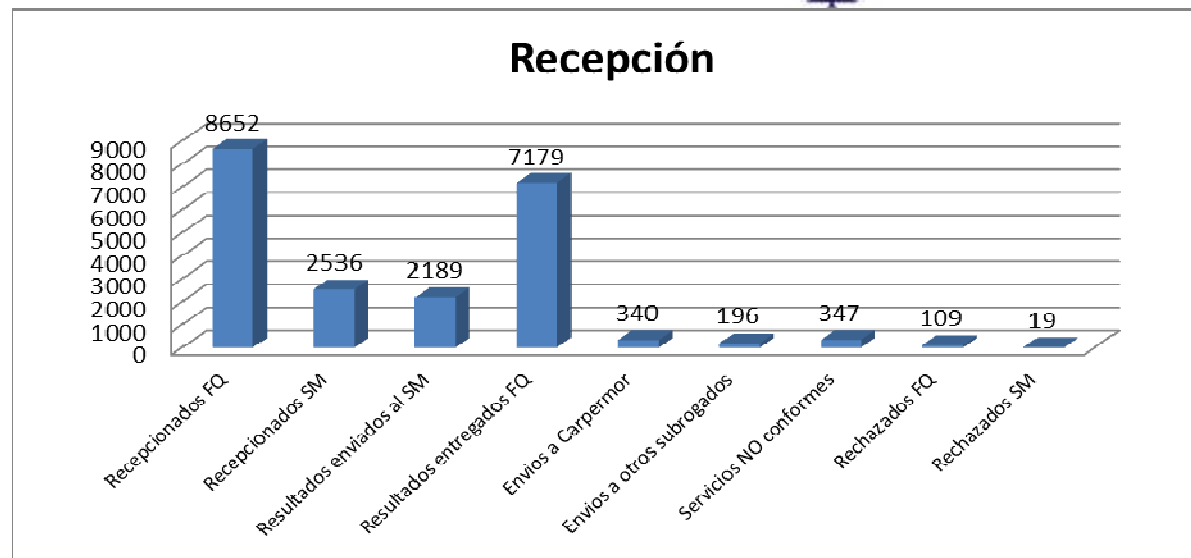
Los usuarios a través de las encuestas de satisfacción, felicitaron a todo el personal por la calidad de su trabajo, además de la confianza que tienen acerca de los resultados que se les entrega, así como, por el profesionalismo con el que realizan su trabajo.

Se recomendó que se les informara a los pacientes sobre las condiciones necesarias para las tomas de muestras y que se diera la indicación que deben tomar ticket antes para que puedan ser atendidos.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

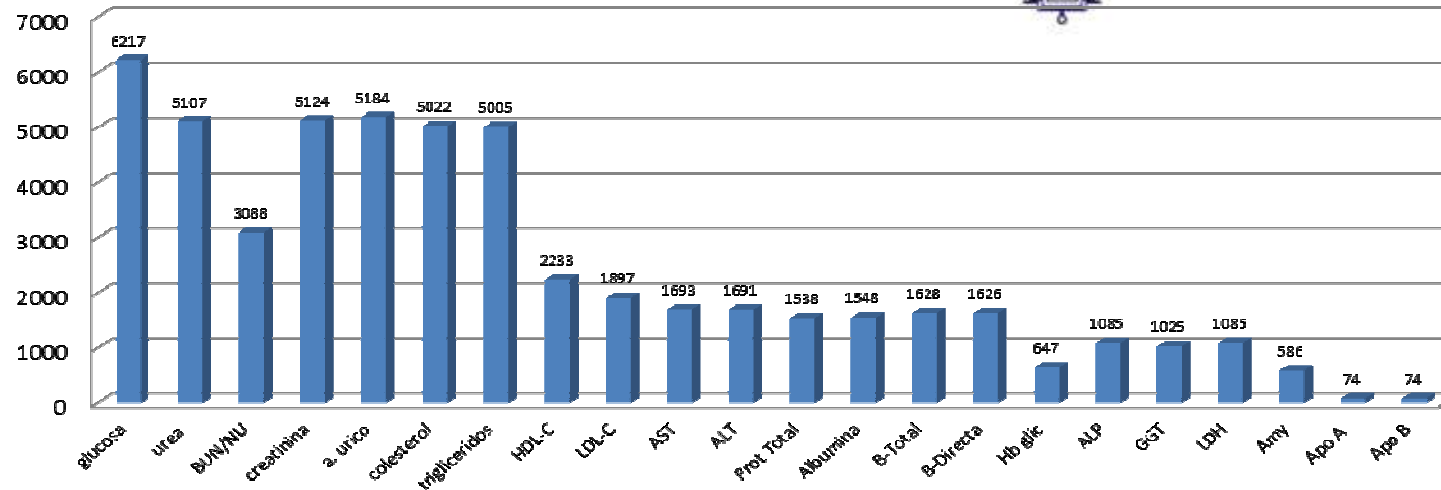


Se observó que en el transcurso del año se han recepcionado (hasta el mes de noviembre) 11,188 pacientes, de los cuales 2,536 pertenecen al departamento de salud y 8652 de la comunidad. Se espera llegar a la misma cifra que los años anteriores.

	2010	2011
Recepcionados FQ	11,572	11,188
Servicios no conformes	231	317
Envios a subrogados	697	474



Bioquímica Clínica

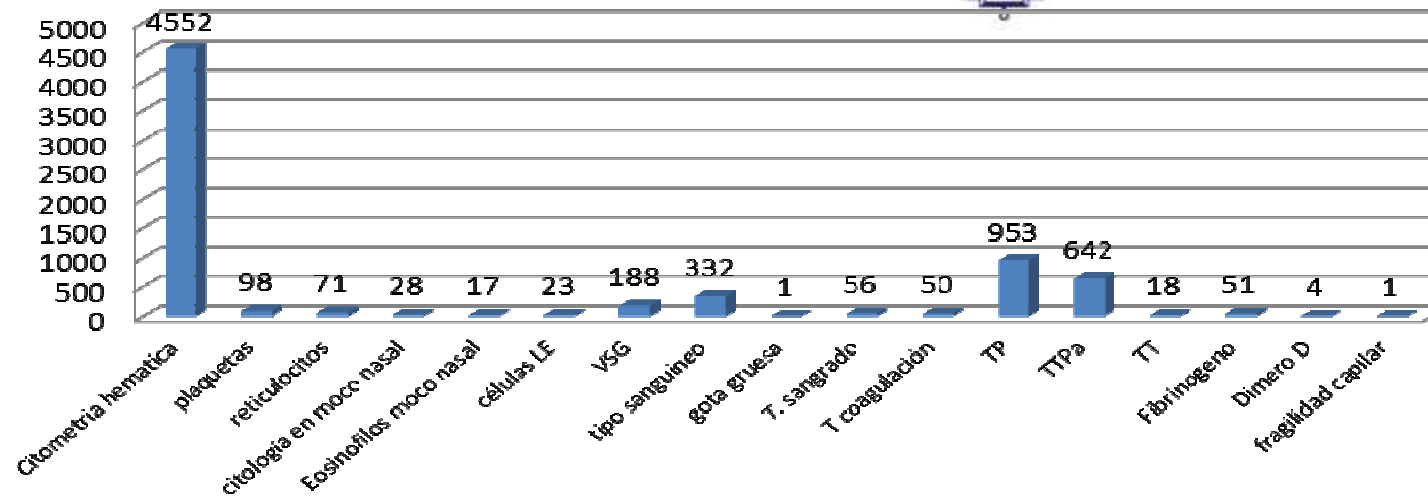


Se añadieron dos estudios Apo A y Apo B, y se observó un incremento en otras pruebas de laboratorio en el área.

	2010	2011
Glucosa	6730	6217
Creatinina	5407	5124
HDL-C	2476	2233
LDH	928	1085



Hematología

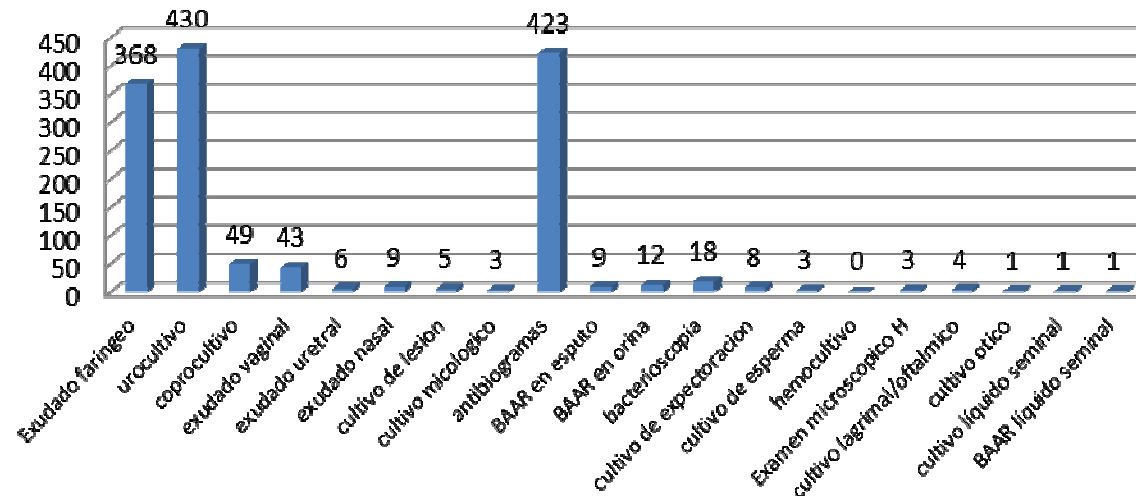


Se observa una ligera disminución en algunas pruebas del área, con respecto al 2010.

	2010	2011
Citometría hemática	4844	4552
Tipo sanguíneo	422	332
TP	1014	953
TTPa	671	642



Microbiología

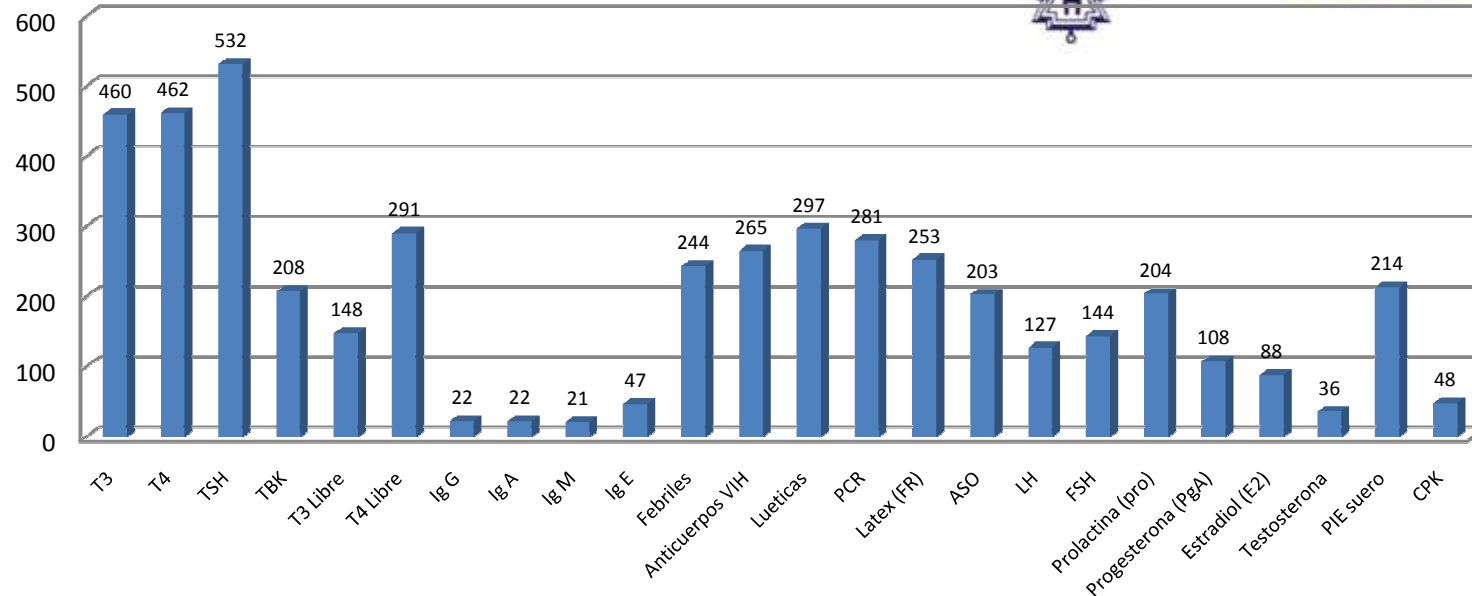


Se prevé que al cierre del año 2011 se alcance el mismo número de pruebas que el año anterior.

	2010	2011
Exudado faríngeo	406	368
urocultivo	438	430
antibiogramas	491	423



Inmunología y Pruebas Especiales

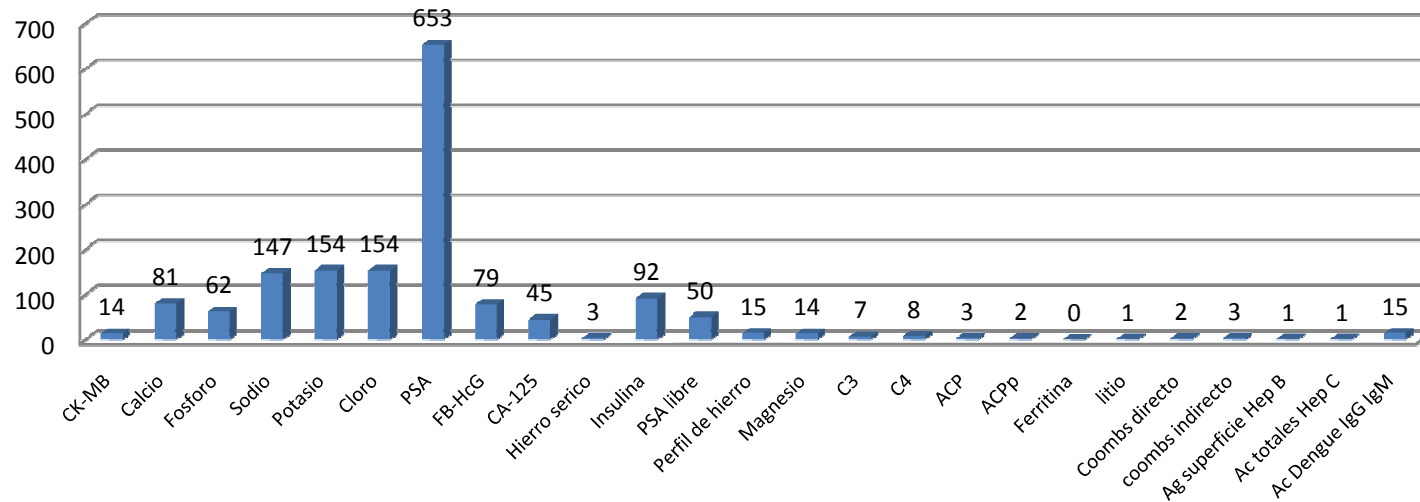


En el área de Inmunología se observó un aumento de los estudios respecto al año 2010, siendo el perfil tiroideo el más solicitado y el antígeno prostático total, así como pruebas serológicas de rutina.

Año	T3	T4	TSH	T3LIBRE	T4 LIBRE
2010	454	454	509	60	296
2011	460	462	532	148	291



Inmunología y Pruebas Especiales



Se adicionaron nuevos estudios al Área de Inmunología:

Ac anti-Dengue IgG e IgM

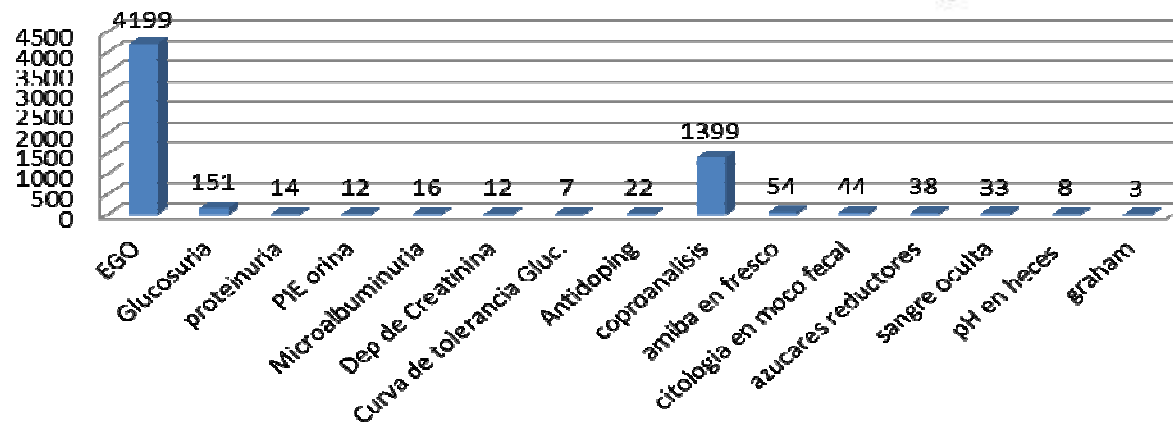
Antígeno de Superficie de Hepatitis B

Anticuerpos anti-Hepatitis C.

Calcio sérico por el método de ion selectivo



Uroanálisis y coproanálisis



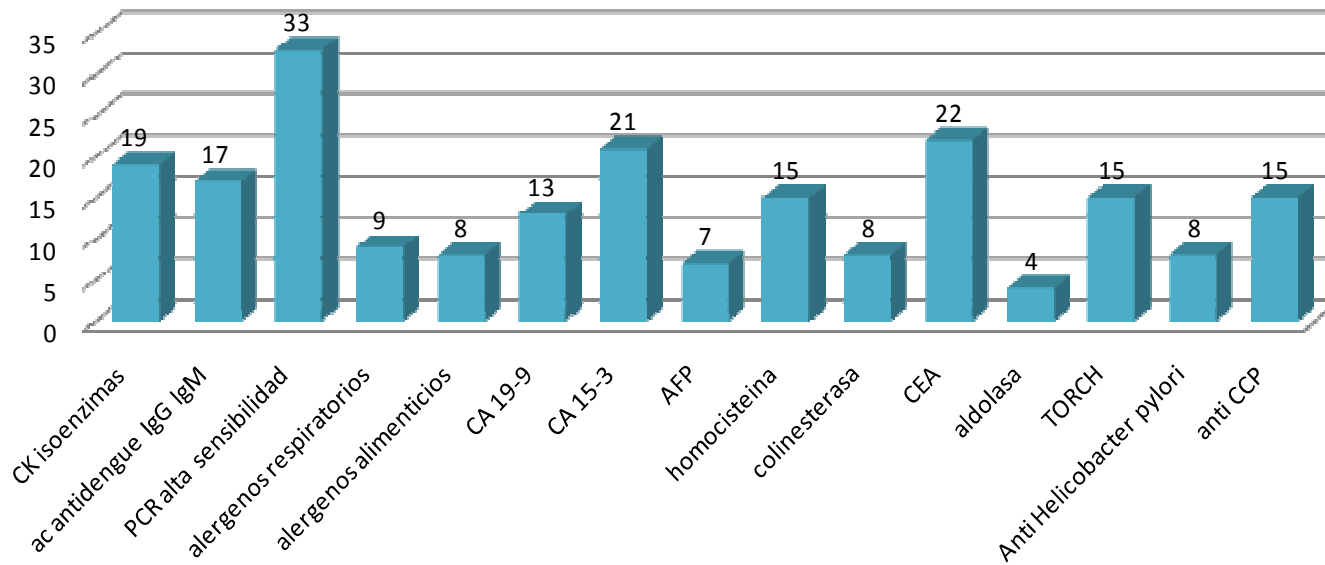
Se prevé que al cierre del año 2011 se alcance el mismo número de pruebas que el año anterior, con respecto al EGO y coproanálisis.

Se adicionó la prueba de Antidoping (búsqueda de drogas de abuso) en el área.

	2010	2011
EGO	4275	4199
CPS	1470	1399
Microalbuminuria	10	12
Antidoping	0	22



Principales estudios subrogados

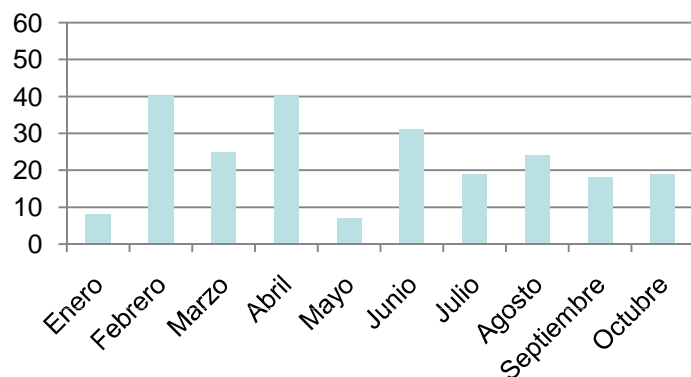


Durante el año 2011 se subrogaron 474 pruebas en comparación con las 697 pruebas que se subrogaron en el 2010. 223 pruebas menos = 32%. Se redujeron pruebas como los Ac anti-Dengue IgG e IgM, los anticuerpos anti-Hepatitis C, el antígeno de superficie de hepatitis B, etc.

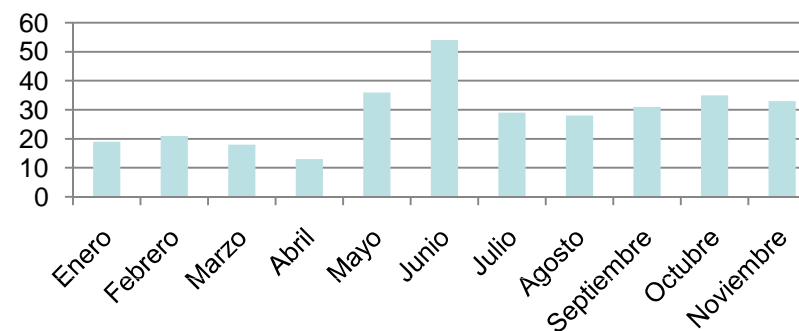


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Servicios No conformes 2010



Servicios No conformes 2011



Se observó un incremento en el número de productos no conformes (317) en el 2011, en los meses de Enero-Noviembre, en comparación con el 2010 que fueron (231). Siendo 86 la diferencia



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES 2010-2011

	2010		2011
Enero	8	Enero	19
Febrero	40	Febrero	21
Marzo	25	Marzo	18
Abril	40	Abril	13
Mayo	7	Mayo	36
Junio	31	Junio	54
Julio	19	Julio	29
Agosto	24	Agosto	28
Septiembre	18	Septiembre	31
Octubre	19	Octubre	35
Noviembre	No se reportaron	Noviembre	33



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Análisis del Servicio No conforme

- * En el mes de Enero del 2011 se observó un incremento de 11 servicios no conformes con respecto a Enero del 2010.
- * En los meses de Febrero, Marzo y Abril del 2011 se logró el objetivo de disminuir los servicios no conformes con respecto al 2010.
- * En el mes de Mayo del 2011 se observó un incremento de 29 servicios no conformes con respecto a Mayo del 2010.
- * En el mes de Junio del 2011 se observó un incremento de 23 servicios no conformes con respecto a Junio del 2010.
- * En el mes de Julio del 2011 se observó un incremento de 10 servicios no conformes con respecto a Julio del 2010.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

- * En el mes de Agosto del 2011 se observó un incremento de 4 servicios no conformes con respecto a Agosto del 2010.

- * En el mes de Septiembre del 2011 se observó un incremento de 13 servicios no conformes con respecto a Septiembre del 2010.

- * En el mes de Octubre del 2011 se observó un incremento de 16 servicios no conformes con respecto a Octubre del 2010.

- * En el mes de Noviembre no hay datos con los que podamos comparar pero hay 33 servicios no conformes.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

SERVICIOS NO CONFORMES SEPTIEMBRE 2011 POR ÁREAS

Área	Responsable	Cantidad
Hematología	QFB José Cupertino Moo Huchin	3
Hematología	QFB. Isis Ávila Calderón	8
Secretaria de recepción	Yuridia Cetz	1
Bioquímica Clínica	QFB Victor Parra Torres	2
Uroanálisis y Coproanálisis	QFB Victor Parra Torres	12
Uroanálisis y Coproanálisis	QFB Giovanni Xool Castellanos	5
	Total	31

El área de uroanálisis y coproanálisis tuvo más servicios no conformes (17) en el mes de Septiembre.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

SERVICIOS NO CONFORMES OCTUBRE 2011 POR ÁREAS

Área	Responsable	Cantidad
Microbiología	M. en C. Claribel Huchin Chan	1
Hematología	QFB Isis Ávila Calderón QFB José Cupertino Moo	22
Inmunología	Huchin	1
Recepción	Yuridia Cetz	1
Bioquímica Clínica	QFB Victor Parra Torres	1
Uroanálisis y Coproanálisis	QFB Victor Parra Torres	5
Uroanálisis y Coproanálisis	QFB Giovanni Xool Castellanos	4
	Total	35

El área de Hematología tuvo más servicios no conformes (22) en el mes de Octubre.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

SERVICIOS NO CONFORMES Noviembre 2011 POR ÁREAS

Área	Responsable	Cantidad
Hematología	QFB. Isis Ávila Calderón	12
Recepción	Yuridia Cetz	6
Recepción	Brenda Cetina	4
Bioquímica Clínica	QFB Victor Parra Torres	4
Hematología	QFB Victor Parra Torres	1
Uroanálisis y Coproanálisis	QFB Giovanni Xool Castellanos	6
	Total	33

El área de Hematología tuvo más servicios no conformes (12) en el mes de Noviembre.



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 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	1	8	9	1	1	2

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	FECHA	SITUACIÓN ACTUAL
Gestionar recursos para la calibración de pipetas y balanzas del LACSC.	Dr. José A. Manzanilla Cano	Julio de 2011	CERRADO
Adquisición de materiales y equipos para realizar la ruta de RPBI (Balanza romana, refrigerador, equipo de seguridad para manejador de RPBI, señalización de la ruta).	Dr. José A. Manzanilla Cano	Julio de 2011	CERRADO
Proponer a la subcomisión de seguridad e higiene la propuesta del sitio de manejo de Residuos Peligrosos de la Facultad de Química	QFB. Roque J. Gamboa Llanes	Septiembre de 2011	CERRADO
Revisión de los objetivos de calidad del LACSC.	Dr. José A. Manzanilla Cano QFB. Roque J. Gamboa Llanes	Julio 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 2011 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

LINEAS ESTRATEGICAS 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

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

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.