



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**2012:1ª REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA ALTA
DIRECCIÓN**

14 de Diciembre de 2012



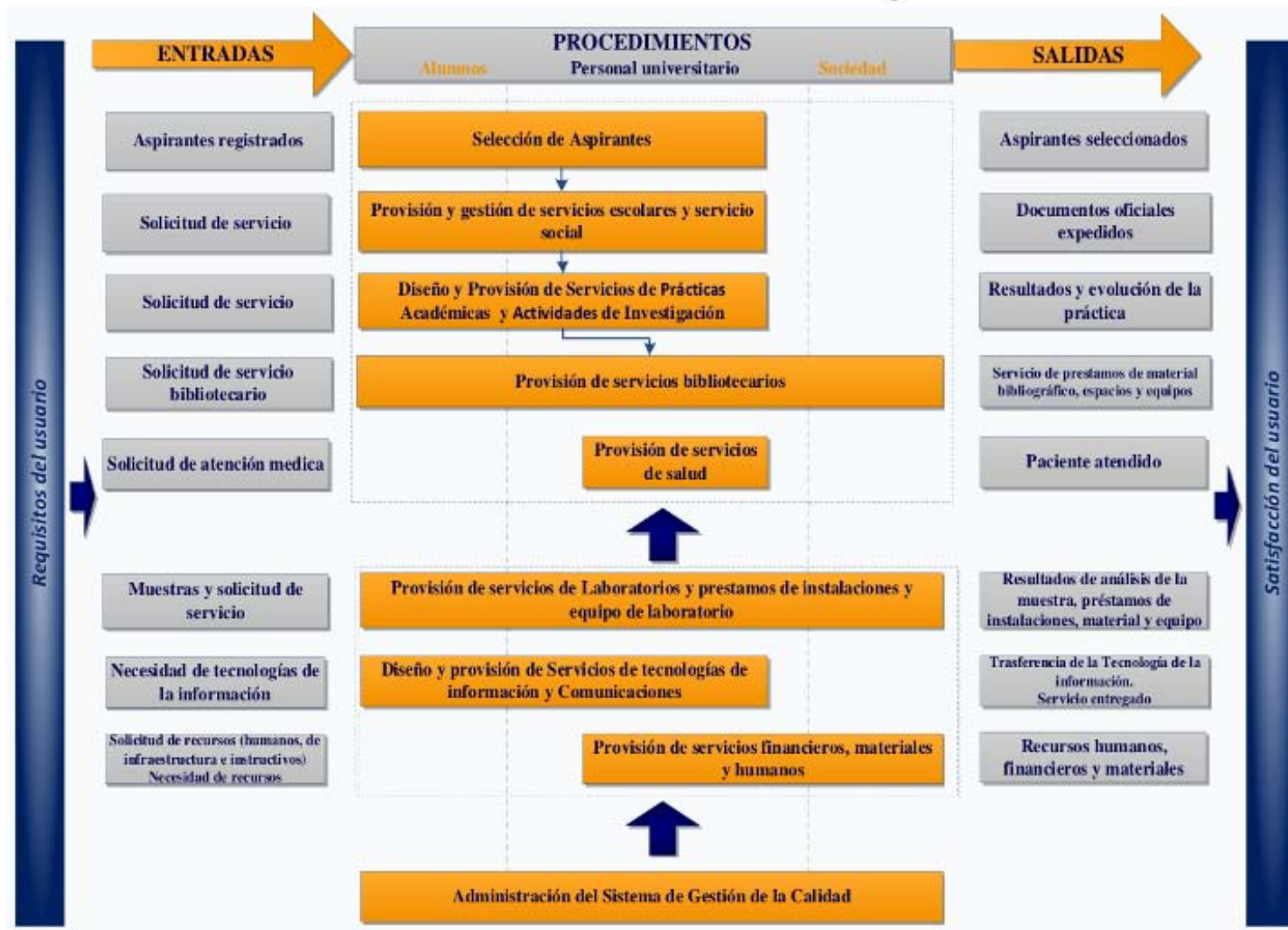
AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad UADY.
- Resultados de la primera auditoría interna
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- Estado de acciones correctivas.
- Estado de acciones preventivas.
- Estado de acciones de Mejora.
- 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.

Estructura General del Alcance del SGC-UADY



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA
(AI12-FQUI-01) DEL SGC DEL LACSC DE LA
FACULTAD DE QUÍMICA**



RESULTADOS DE AUDITORIA

AI12-FQUI-01



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

En la revisión al SGC se encontraron un total de 3 No Conformidades.

Descripción de la No Conformidad R: Requerimiento, I: Incumplimiento, E: Evidencia	Punto de la Norma ISO 9001:2008	No Conformidad
<p>R: El reglamento de Seguridad e Higiene de los Laboratorios de la Facultad de Química de la UADY, en el Capítulo de Normas Generales en el artículo 4 establece evitar el uso de accesorios (pulseras, aretes, collares, relojes y anillos) y en el artículo 8 establece que las uñas deben de mantenerse cortas y sin esmalte.</p> <p>I: Sin embargo se encontró que la organización no cumple con el artículo 4 y 8 del reglamento citado.</p> <p>E: En el Área de Bioquímica Clínica del laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad de la Facultad de Química se observó que 2 personas portaban aretes.</p> <p>E: En el Área de Hematología del laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad de la Facultad de Química se observó que 1 persona tenía las uñas largas.</p>	N/A	Menor



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Descripción de la No Conformidad R: Requerimiento, I: Incumplimiento, E: Evidencia	Punto de la Norma ISO 9001:2008	No Conformidad
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 7.5.4 que la organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.</p> <p>I: Sin embargo la organización no mantuvo el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.</p> <p>E: En el área de Recepción se encontró que se entregaron resultados de análisis practicados a un paciente a otra persona distinta la cual no traía el comprobante del análisis ni tampoco mostró identificación.</p>	<p>7.5.4</p>	<p>Mayor</p>



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Descripción de la No Conformidad R: Requerimiento, I: Incumplimiento, E: Evidencia	Punto de la Norma ISO 9001:2008	No Conformidad
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.5.2 que la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.</p> <p>I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.</p> <p>E: En el LACSC no se encontró evidencia de acciones correctivas documentadas durante el 2012.</p>	8.5.2	Mayor



Análisis de las causas de las No conformidades

Núm. de la NC	Tipo de Auditoría (Origen)	Descripción de la No Conformidad	Análisis de las causas	Acciones	ESTADO
01	Auditoría Interna AI12-FQUI-01	Sin embargo se encontró que la organización no cumple con el artículo 4 y 8 del reglamento de Seguridad e Higiene de los Laboratorios de la Facultad de Química de la UADY	Omisión del Reglamento Irresponsabilidad	Retroalimentación a todo el personal del LACSC sobre el reglamento. Supervisión periódica personal.	ABIERTA
02	Auditoría Interna AI12-FQUI-01	Sin embargo, la organización no mantuvo el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.	No está especificado en el procedimiento.	Revisión y modificación del procedimiento para la entrega de resultados. Adicionar como política la solicitud de una identificación personal. Notificar al usuario que requiere presentar una identificación para la entrega de resultados.	ABIERTA



Análisis de las causas de las No conformidades

Núm. de la NC	Tipo de Auditoría (Origen)	Descripción de la No Conformidad	Análisis de las causas	Acciones	ESTADO
03	Auditoría Interna AI12-FQUI-01	Sin embargo, no se encontró evidencia de que se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	Omisión al seguimiento de las acciones correctivas	Documentar acciones correctivas. Reunión cada dos meses del personal del laboratorio como parte del seguimiento al SGC.	ABIERTA



Oportunidades de Mejora

Oportunidades de Mejora	Área
Se observó que la persona encargada no tenía conocimiento de las visitas de supervisión realizadas por el Responsable Sanitario a los laboratorios subrogados.	Microbiología
Se encontró en el P-FQUI-LAC-02 (Procedimiento para la toma de muestra) en la tarea 3.1 se menciona que se verificarán los datos y las condiciones del usuario a través de la encuesta establecida en la orden de trabajo F-FQUI-LAC-04, sin embargo ésta tarea no aplica para los exámenes toxicológicos en orina para drogas de abuso.	Microbiología
Se observó que el equipo BBL Crystal Autoreader se encuentra en período de validación por lo cual no cuenta con una Bitácora de uso y mantenimiento.	Microbiología
Se observó que en el P-FQUI-LAC-01 (Procedimiento para el registro y la recepción de usuarios y muestras) se incluyen las tareas de cobro, comprobantes, facturas, anticipos, descuento, sin embargo dichas tareas ya no son funciones del responsable de la recepción.	Recepción



Fortalezas

Fortalezas	Área
Compromiso y relevancia de su participación para la mejora continua.	Microbiología, Recepción, Hematología, Inmunología y Pruebas Especiales, Alta dirección.
Las instalaciones se encuentran ordenadas y limpias.	LACSC
Disposición de los alumnos en cuanto al conocimiento y compromiso del Sistema de Gestión de Calidad.	LACSC



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

La encuesta de satisfacción se aplica durante las semanas señaladas en un calendario de aplicación de la encuesta de buzón de usuario, ésta se entrega a todo usuario cuyos análisis incluyan toma sanguínea. Se entrega al usuario una vez finalizada la toma de muestra.

En el LACSC durante el año 2011, se recuperaron 810 encuestas y durante el año 2012 se recuperaron 577 encuestas. En el Departamento de Salud se recuperaron durante el 2011, 265 encuestas y en el 2012, 110 encuestas.

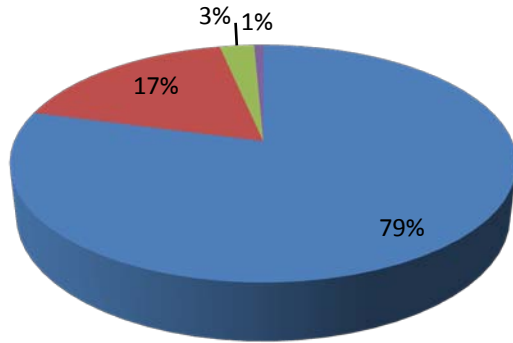
Para el cálculo del porcentaje de la satisfacción del usuario se tomaron en cuenta solamente las preguntas contestadas correctamente.



Instalaciones Facultad de Química

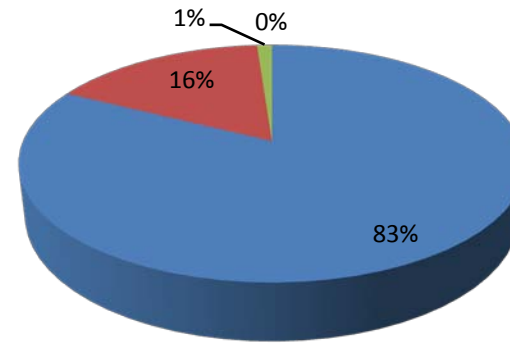
Recepción 2011

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ mal



Recepción 2012

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ mal



	2011		2012	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Excelente	570	79%	432	83%
Bueno	126	17%	86	16%
Regular	19	3%	6	1%
Malo	5	1%	1	0%
No contestadas	90		52	
Total	810		577	

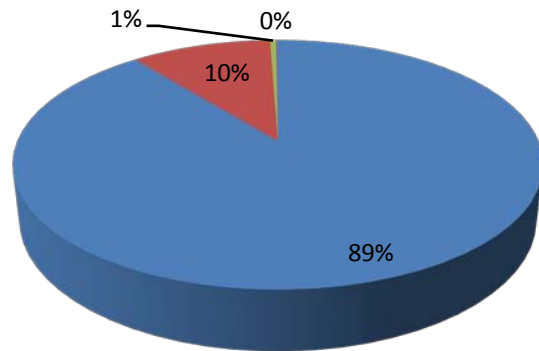
En el LACSC se ha observado un incremento en el número de pacientes que consideran excelente el servicio. Se han hecho felicitaciones al área por el servicio y la atención brindada.



Instalaciones Facultad de Química

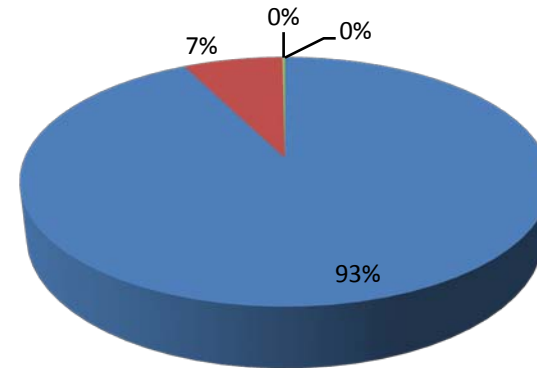
Toma de muestra 2011

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ malo



Toma de muestra 2012

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ malo



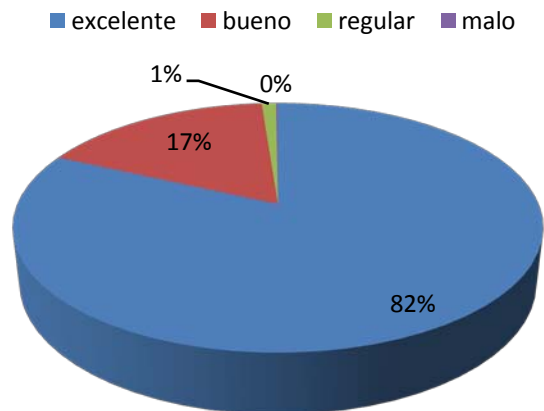
	2011		2012	
	Count	Percentage	Count	Percentage
Excelente	610	89%	459	93%
Bueno	70	10%	36	7%
Regular	3	1%	1	1%
Malo	0	0%	0	0%
No contestada	127		81	
total	810		577	

Se ha observado un incremento en el número de pacientes que consideran excelente el servicio de toma de muestra. Se ha felicitado al personal por su trabajo, su profesionalismo, la calidad con que se trata a los pacientes y por que “no duele” cuando se les realiza la toma de muestra.

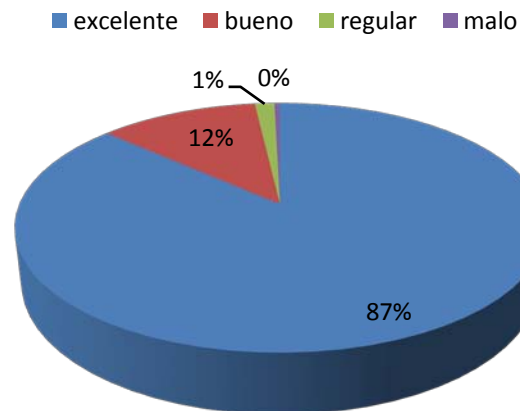


Instalaciones Facultad de Química

Limpieza de instalaciones 2011



Limpieza de instalaciones 2012



	2011		2012	
Excelente	551	82%	425	87%
Bueno	114	17	57	12%
Regular	7	1%	7	1%
Malo	1	0 %	2	0%
No contestadas	137		86	
total	810		577	

Se ha observado un incremento en el número de usuarios que consideran excelente la limpieza del lugar. Se han realizados comentarios positivos acerca de la higiene del lugar (lugar aseado, limpio, etc).

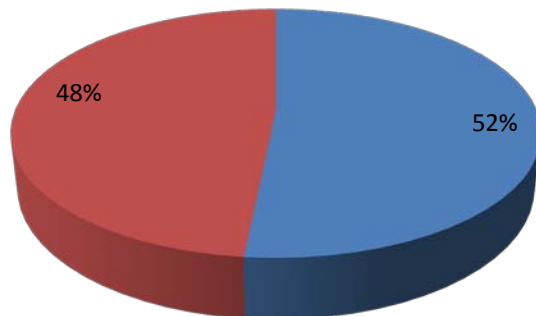
Instalaciones Facultad de Química



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

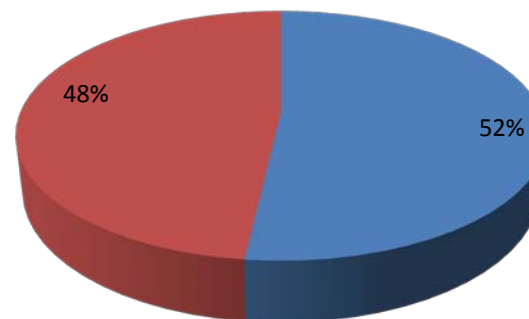
Tipo de usuario 2011

■ externo ■ derechohabiente UADY



Tipo de usuario 2012

■ externo ■ derechohabiente UADY



Usuario	2011		2012	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Externo	388	52%	286	52%
Derechohabiente UADY	364	48%	266	48%
No contestadas	58		25	
Total	810	100 %	577	100%

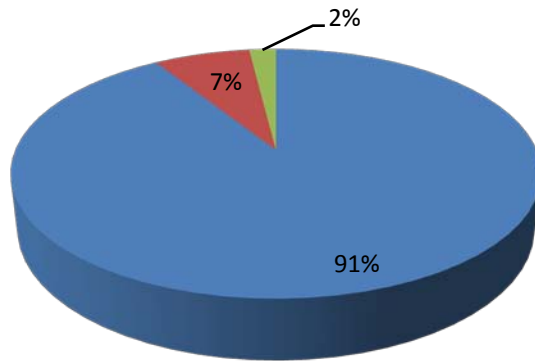
Se observa que el porcentaje de usuarios que contestan la encuesta “buzón del usuario” permanece sin variación. Se ha propuesto como una oportunidad de mejora, realizar una mejor estadística empleando el software de captura para el número de usuarios externos y derechohabientes que acuden al LACSC en el área de recepción.



Instalaciones Facultad de Química

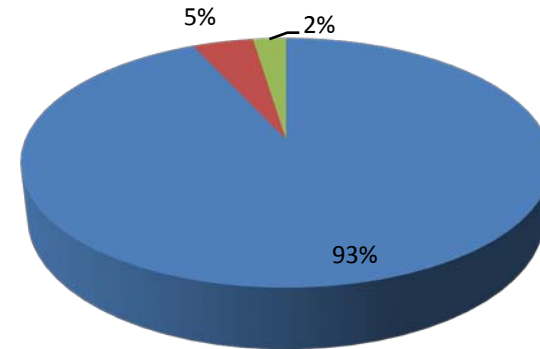
Tiempo empleado en el servicio 2011

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



Tiempo empleado en el servicio 2012

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



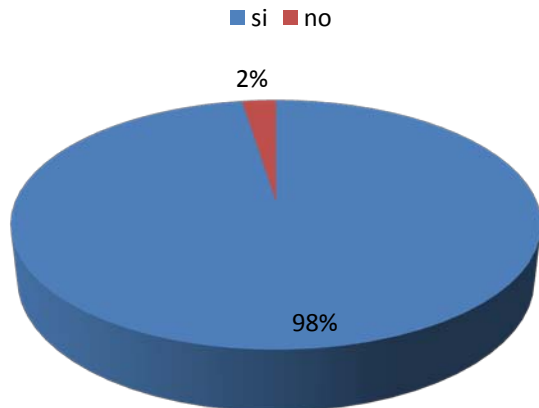
Tiempo	2011		2012	
	Usuarios	Porcentaje	Usuarios	Porcentaje
15 – 25 min	651	91%	503	93%
26 – 35 min	50	7%	24	5%
Más de 35 min	14	2%	13	2%
No contestada	95		37	
Total	810	100%	577	100%

En el LACSC se observa un ligero incremento en el número de pacientes que fueron atendidos en el lapso de 15 – 25 min. Algunos pacientes mencionan que fueron atendidos en un lapso menor a los 15 min (10 usuarios).

El porcentaje de usuarios atendidos en un lapso de más de 35 min permanece sin variación con respecto al año anterior (2%).

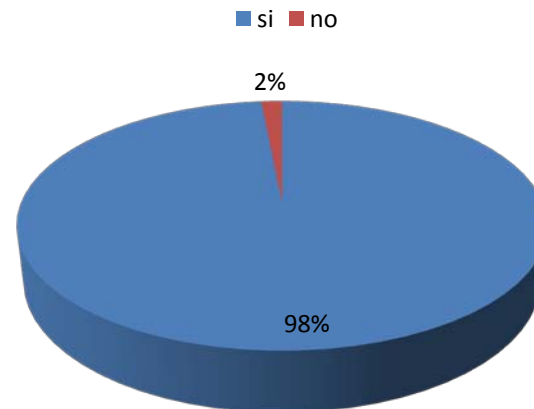
Instalaciones Facultad de Química

¿Recomendaría el servicio? 2011



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

¿Recomendaría el servicio 2012?



Recomendarí a el servicio	2011		2012	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Si	710	98%	522	98%
No	18	2%	8	2%
No contestadas	82		47	
Total	810	100%	577	100%
Felicitaciones (nov)	-----		12	

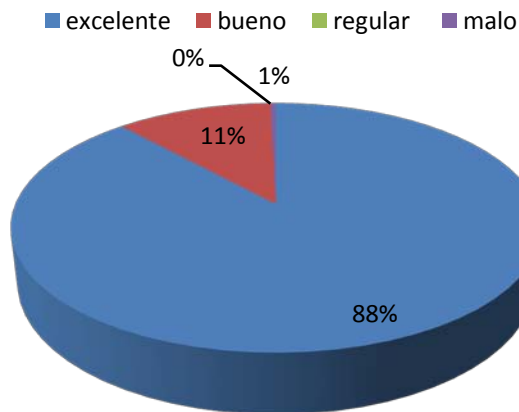
Se observa un incremento en el número de pacientes que recomendarían el servicio. Entre las razones para recomendar el servicio se encuentran el precio menor en comparación con otros lugares, los descuentos que se le realizan a las personas mayores, el profesionalismo y la calidad con la que se trabaja y por los resultados que se entregan a tiempo. Se hicieron 12 felicitaciones durante el mes de noviembre del 2012.

Los usuarios que no recomendarían el servicio no mencionan el motivo por el cual calificaron de esta manera el servicio.

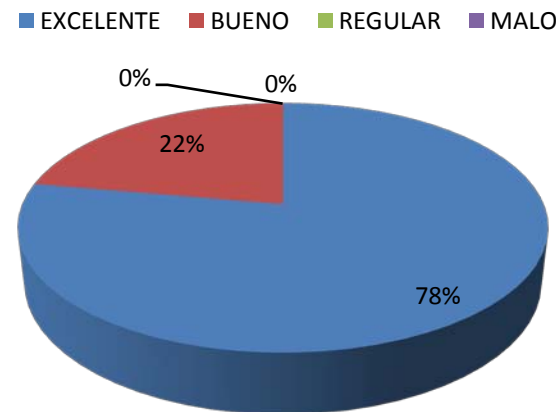


Instalaciones Departamento de Salud

Toma de muestra 2011



Toma de muestras 2012



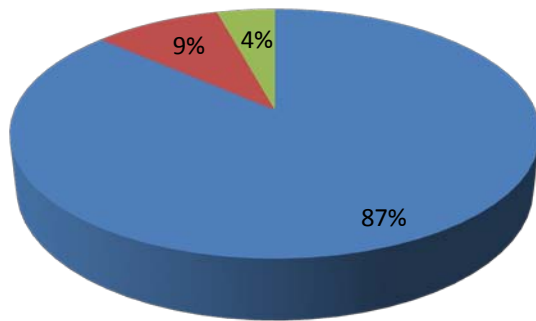
	2011		2012	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Excelente	217	88%	77	78%
Bueno	28	11%	22	22%
Regular	0	0%	0	0%
Malo	1	1%	0	0%
No contestada	19		11	
Total	265	100%	110	100%

En el Departamento de Salud se observa una disminución en el porcentaje de personas que consideran excelente el servicio de toma de muestra. Esta disminución en el porcentaje puede deberse a la disminución del número de encuestas recuperadas durante el periodo (265 en 2011 contra 110 en 2012).



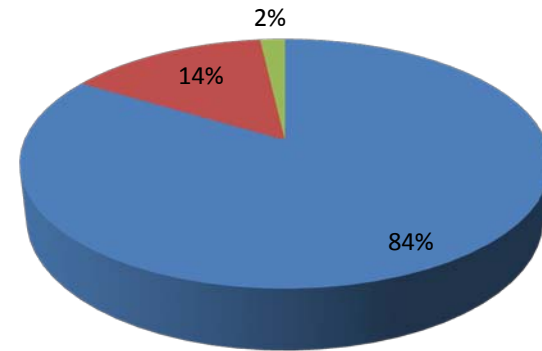
Instalaciones Departamento de salud Tiempo empleado en el servicio 2011

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



Tiempo empleado en el servicio 2012

■ 15 - 25 MIN ■ 26 - 35 MIN. ■ MÁS 35 MIN.



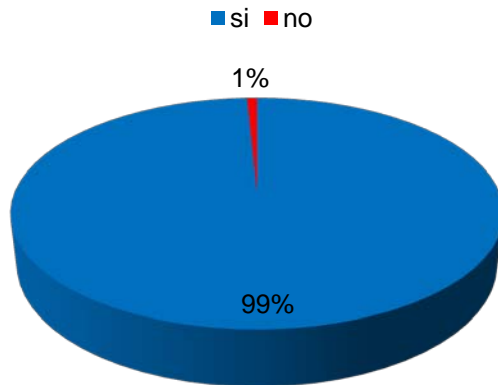
Tiempo	2011		2012	
15 – 25 min	224	87%	84	84%
26 – 35 min	24	9%	16	14%
Más de 35 min	11	4%	2	2%
No contestadas	4		8	
Total	265	100 %	110	100 %

En el Departamento de Salud se observa un ligero descenso en el porcentaje de usuarios que fueron atendidos en el lapso de 15 – 25 min. Sin embargo, se observa una disminución en el porcentaje de usuarios que fueron atendidos en el lapso de más de 35 min (de un 4% en 2011 a un 2% en 2012).

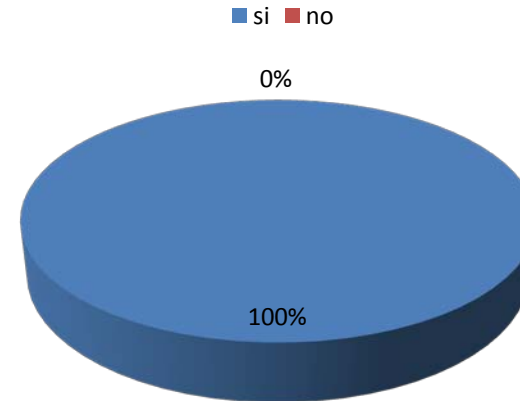


Instalaciones Departamento de Salud

Recomendaría el servicio 2011



Recomendaría el servicio 2012



Recomendaré a el servicio	2011		2012	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Si	257	99%	110	100%
No	2	1%	0	0%
No contestada	12		0	
Total	265	100%	110	100%
Felicitaciones (nov)	-----		0	

En el Departamento de Salud se observó que el 100% de los usuarios durante el 2012 mencionaron que si recomendarían el servicio. Entre las principales razones para recomendar el servicio se encuentran: la seguridad en obtener buenos resultados, la confianza en el trabajo, el trato que se les brinda, entre otros. Se han recibido felicitaciones por la atención brindada.



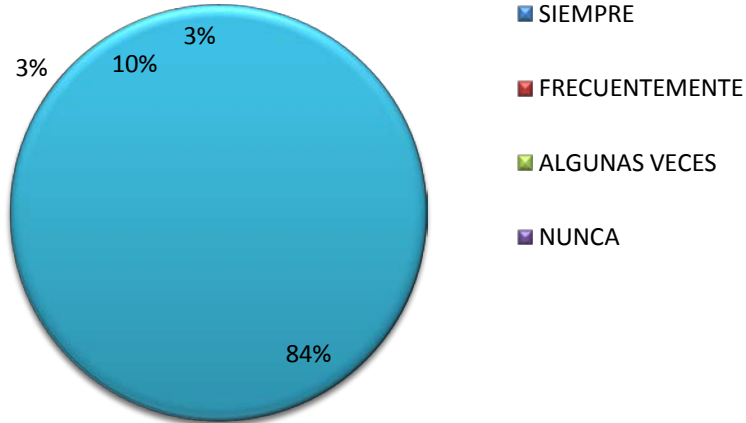
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**Encuestas de Satisfacción a los
Médicos
Instalaciones
Departamento de Salud**

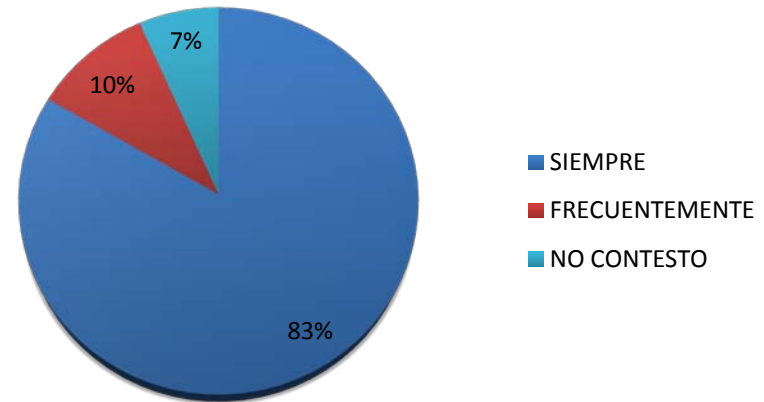
La encuesta de satisfacción a los médicos se aplicaron por primera ocasión, durante los meses de julio y octubre del 2012, abarcando un total de 32 encuestas. Estas se les hicieron llegar por medio del Dr. Carrillo, quien es el responsable del Departamento de salud. Las encuestas se aplicaron a los médicos de base, del departamento de salud, tanto del turno matutino como vespertino, exceptuando a los médicos que atienden las urgencias.



¿Recibe los informes con los valores de referencia y/o comentarios adecuados?



¿Los resultados se entregan en tiempo y forma?

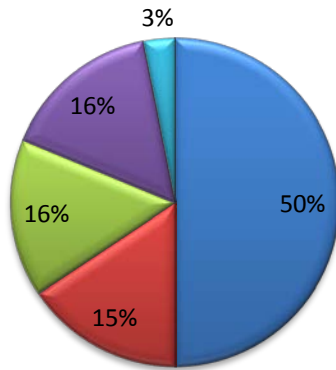


	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA	NO CONTESTO
¿Recibe los informes con valores de referencia y/o comentarios adecuados?	26	1	3	1	0
¿Los resultados se entregan en tiempo y forma?	25	3	0	0	2



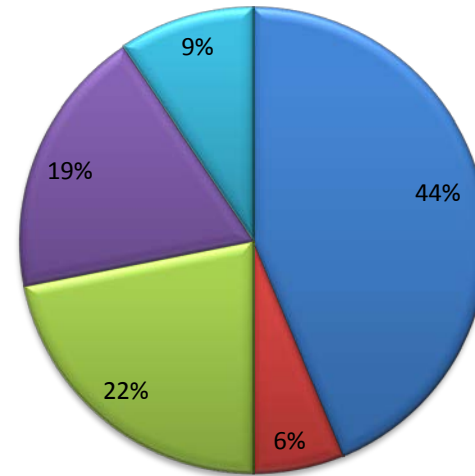
¿Se esfuerza el laboratorio en conocer sus necesidades?

- SIEMPRE
- FRECUENTEMENTE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONTESTO



¿El responsable del laboratorio se pone en contacto con usted?

- SIEMPRE
- FRECUENTEMENTE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONTESTO

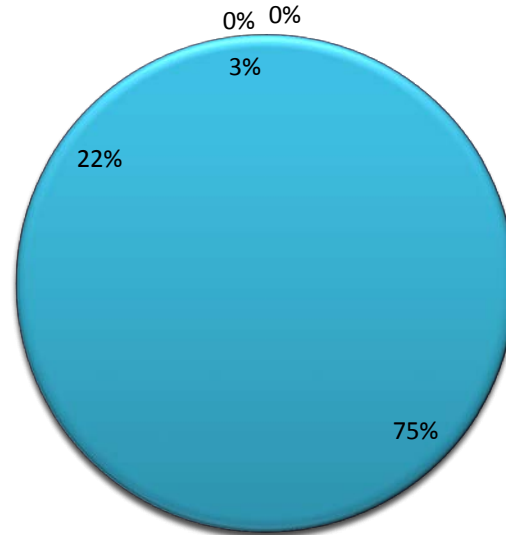


	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA	NO CONTESTÓ
¿Se esfuerza el laboratorio en conocer sus necesidades?	16	5	5	5	1
¿El responsable del laboratorio se pone en contacto con usted?	14	2	7	6	3



¿Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio?

■ SIEMPRE ■ FRECUENTEMENTE ■ ALGUNAS VECES ■ NUNCA ■ NO CONTESTO



	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA	NO CONTESTO
--	---------	----------------	---------------	-------	-------------

¿Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio?	24	7	1	0	0
---	----	---	---	---	---



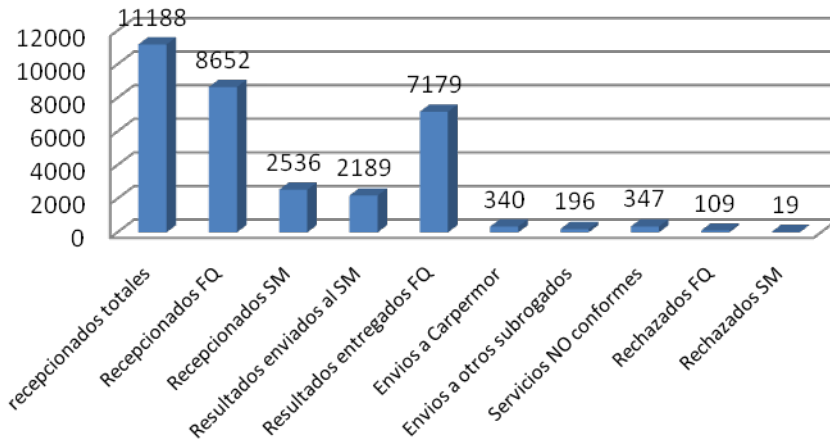
UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

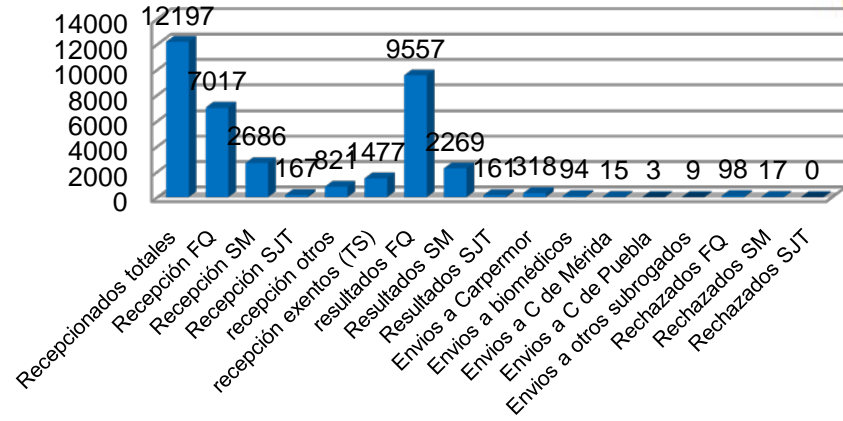
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO



Recepción 2011



Recepción 2012



	2011	2012
Recepcionados totales	11188	12197
Recepcionados FQ	8652	8494
Recepcionados DS	2536	2686
Recepcionados USJT	0	167
Recepcionados Diagnóstico de Salud	-----	821

Se observó un incremento en el número de pacientes recepcionados durante el año 2012. Se cuenta con la participación en el módulo de la unidad de San José Tecoh (USJT). Como mejora en el área, se modificó la manera de llevar las estadísticas (adicionando a USJT y clasificando a los envíos a laboratorios subrogados) para tener un mejor control de los usuarios que acuden al LACSC.

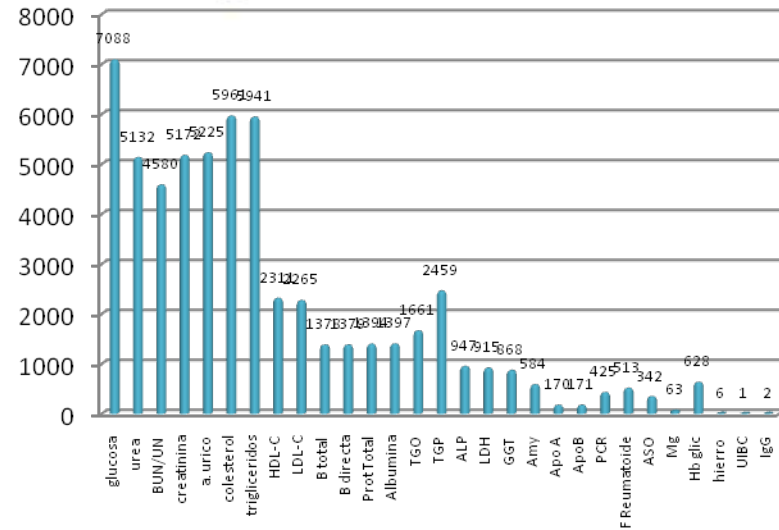
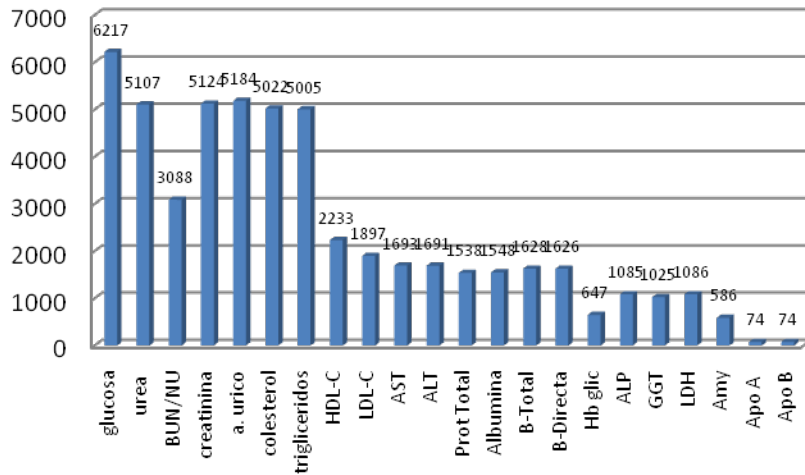


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Bioquímica Clínica 2012

Bioquímica Clínica 2011



Análito	2011	2012
glucosa	6217	7088
urea	5107	5132
creatinina	5124	5172
a. úrico	5184	5225
colesterol	5022	5961
trigliceridos	5005	5941

Durante el año se transfirieron pruebas al equipo Cobas integra 400 plus para realizarlas de manera automatizada (PCR, ASO, Factor reumatoide, Mg, hierro, Capacidad de Fijación de Hierro e IgG). Se procesan muestras de glucosa, colesterol y triglicéridos del Programa de Diagnóstico para Derechohabientes de la UADY, por lo que se ha incrementado el número de estas pruebas.

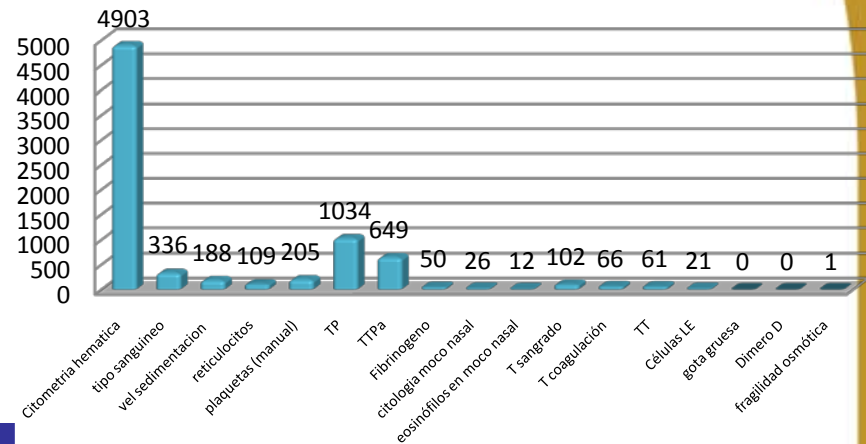
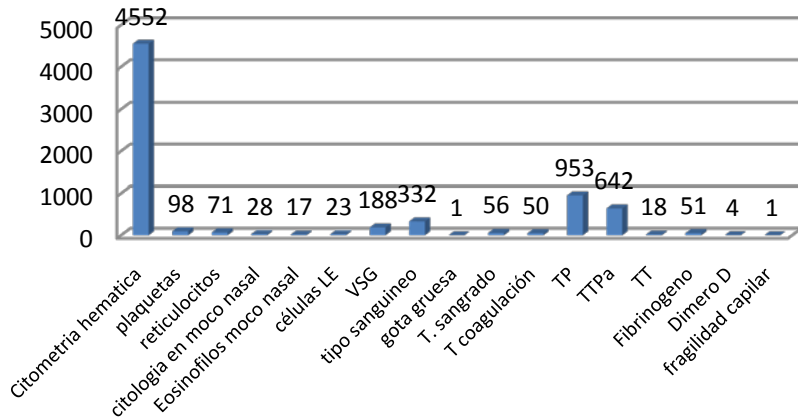


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Hematología y hemostasia secundaria 2011

Hematología y hemostasia secundaria 2012

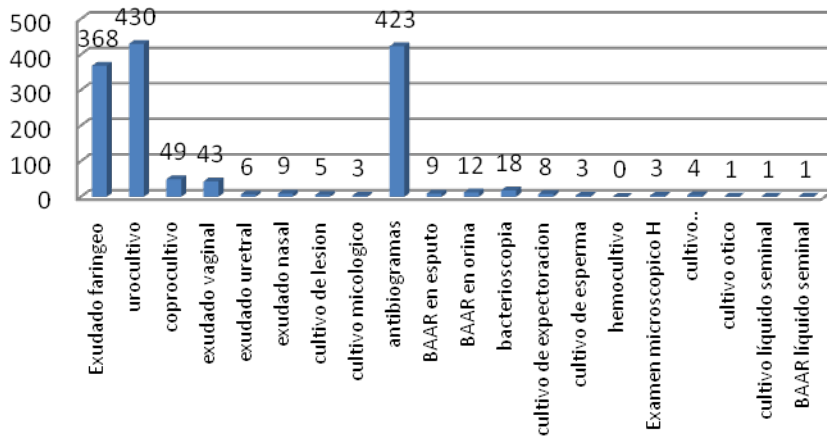


prueba	2011	2012
Citometría hemática	4552	4903
Tipo sanguíneo	332	336
TP	953	1034
TTPa	642	649
Fragilidad osmótica	0	1
Análisis totales	7085	7763

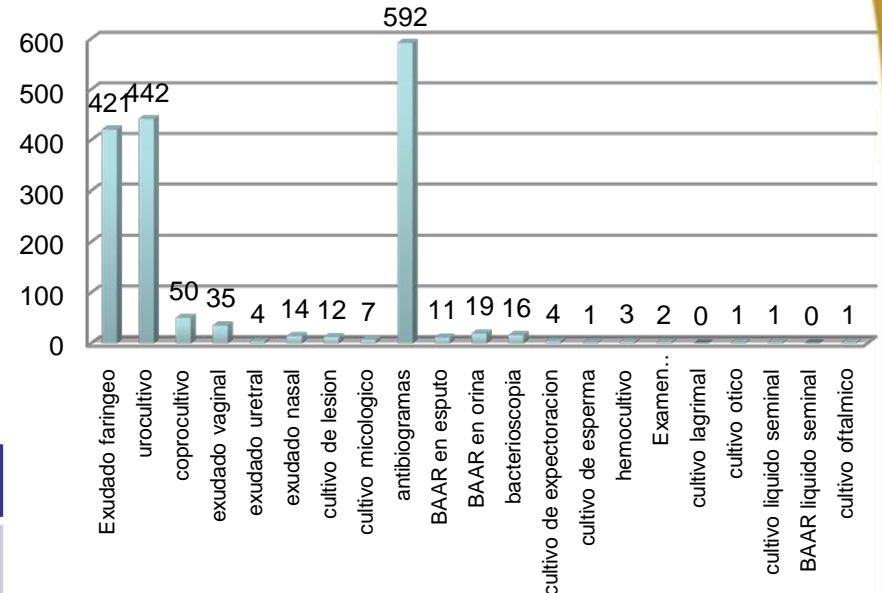
En el área de hematología se observó un ligero incremento de las pruebas con respecto al año anterior. Además se ha implementado la prueba de la fragilidad osmótica durante el 2012.



Microbiología 2011



Microbiología 2012

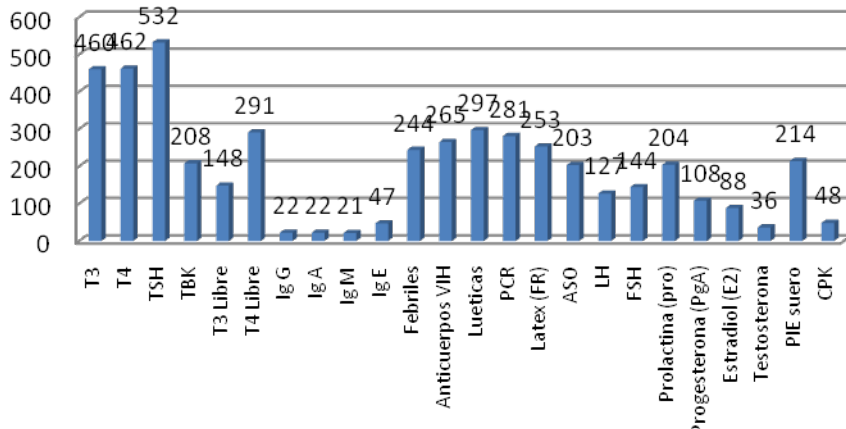


prueba	2011	2012
Exudado faríngeo	368	421
urocultivo	430	442
coprocultivo	49	50
exudado vaginal	43	35
antibiogramas	423	592
Análisis totales	1396	1636

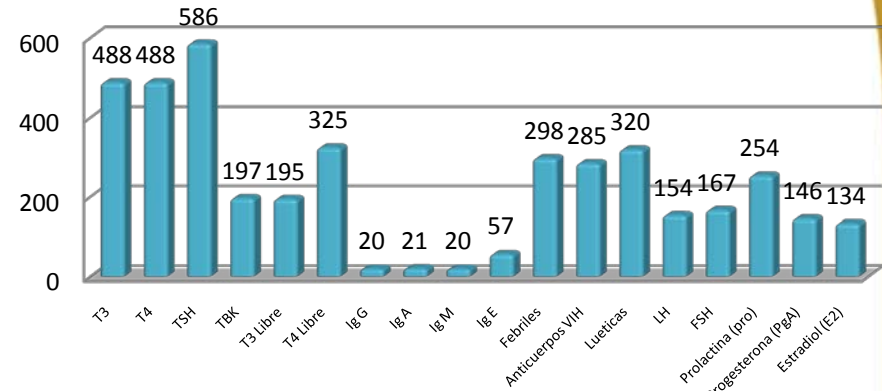
Se observó un incremento en el número de pruebas del área. Como una acción de mejora en el área se realizó la compra del equipo BBL Crystal para la lectura automatizada de paneles de identificación de bacterias.



Inmunología y Especiales 2011



Inmunología y especiales 2012

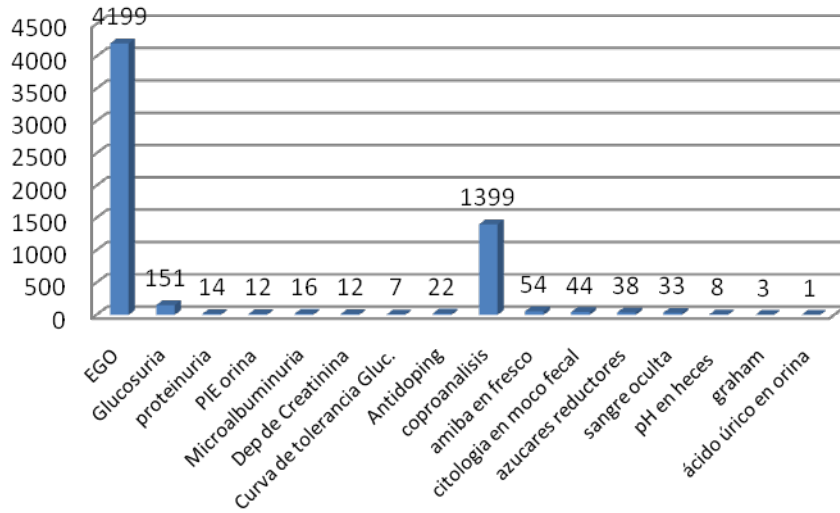


Prueba	2011	2012
TSH	532	586
Prolactina	204	254
Ac VIH	265	285
PSA	653	661
Ag NS1 Dengue y Ac AntiDengue	15	74
Ag Superficie VHB	1	13
Ac IgM VHA	0	12
Ac antiVHC	0	22
Total análisis área	6316	6348

En el Área de Inmunología y Pruebas Especiales se observó un incremento en el numero de pruebas solicitadas entre 2011-2012 y se implementaron 4 pruebas en el área que se subrogaban anteriormente, tales como, Antígeno NS1 del Dengue, Ac. IgM Virus de Hepatitis A, Antígeno de Superficie de Hepatitis B, Ac. Anti Hepatitis C. Se realizó el cambio del equipo del Elecsys 2010 al Cobas e411, el cual cuenta con un mejor software.

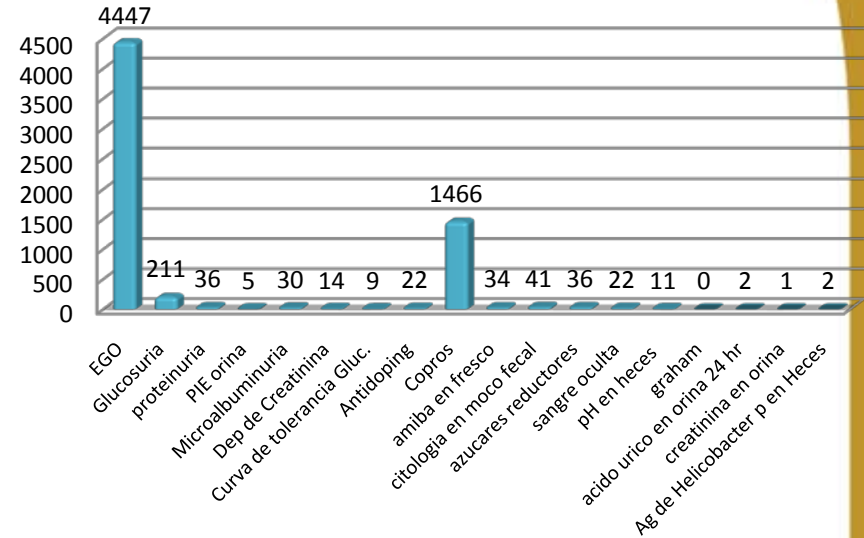


Uroanálisis y coproanálisis 2011



Prueba	2011	2012
EGO	4199	4447
CPS	1399	1466
glucosuria		
Microalbuminuria	16	30
Antidoping	22	22
Ag de Helicobacter p en Heces	0	2
Total análisis área	6013	6188

Uroanálisis y Coproanálisis 2012



En el área de Uroanálisis y Coproanálisis se observa un incremento en el número de pruebas con respecto al año anterior. Además se ha implementado la prueba de Ag de *Helicobacter pylori* en Heces.



Estudios subrogados

• 2011

- Se realizaron 536 envíos solicitando algún tipo de análisis subrogados.
- 340 envíos realizados a Carpermor y 196 a otros laboratorios (Biomédicos y Clínicos de Mérida).

• 2012

- Se han realizado 439 envíos solicitando algún tipo de análisis subrogado.
- Se ha ampliado el catalogo de laboratorios subrogados o de servicios de referencia.
- 318 envíos realizados a Carpermor, 94 a Biomédicos de Mérida, 15 a Clínicos de Mérida, 3 a Clínicos de Puebla y 9 a otros laboratorios (ejemplo: Orthin laboratorios).

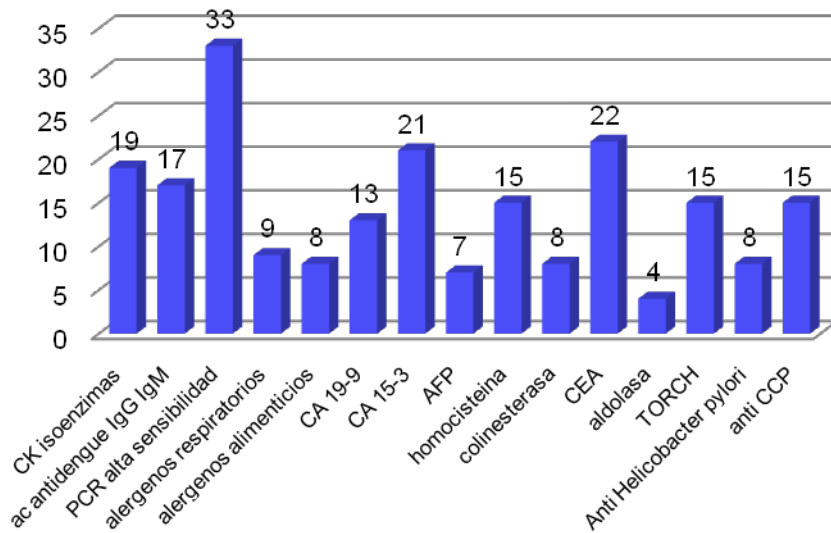
➤ **Se ha observado una disminución de 18% estudios subrogados (97 pruebas) en el año 2012.**



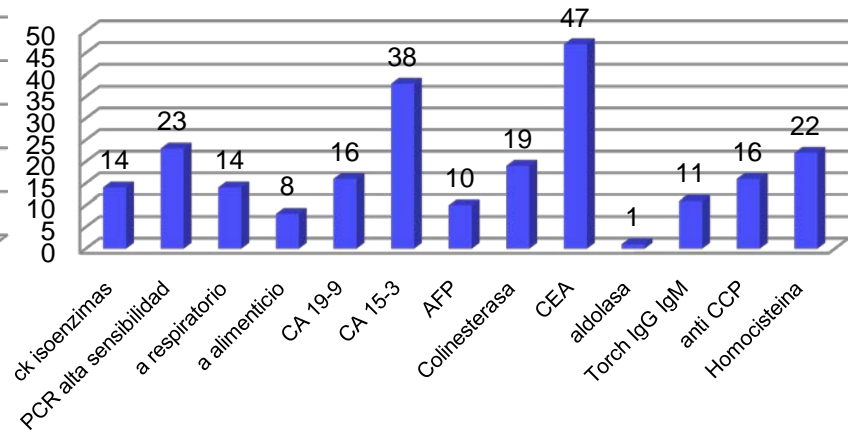
UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Principales estudios subrogados 2011



Principales estudios subrogados 2012



	2011	2012
CK isoenzimas	19	14
PCR alta sensibilidad	33	23
CEA	22	47
CA 15-3	21	38
homocisteína	15	22
Total	536	439

Al realizar un comparativo se observó que las pruebas de ac antiDengue y el *Helicobacter pylori* en heces actualmente se realizan en el LACSC. Se observa un aumento en pruebas como el CEA, CA 15-3 y la homocisteína.



COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES 2011-2012

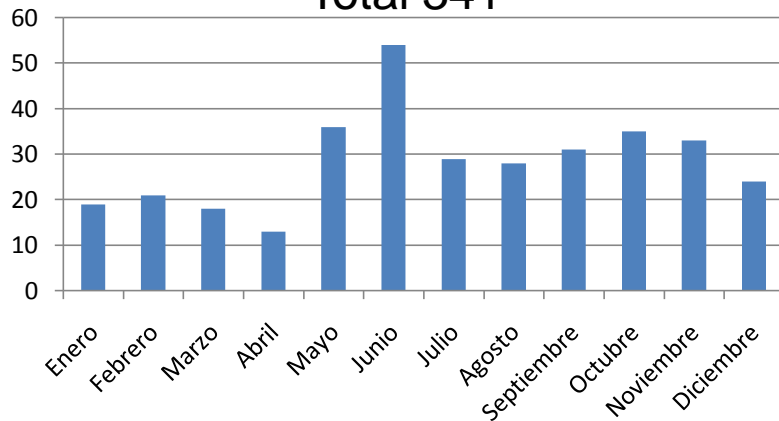
	2011		2012
Enero	19	Enero	13
Febrero	21	Febrero	13
Marzo	18	Marzo	19
Abril	13	Abril	38
Mayo	36	Mayo	26
Junio	54	Junio	41
Julio	29	Julio	18
Agosto	28	Agosto	17
Septiembre	31	Septiembre	12
Octubre	35	Octubre	54
Noviembre	33	Noviembre	15
Diciembre	24		
Total	341	Total	266



COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES 2011-2012

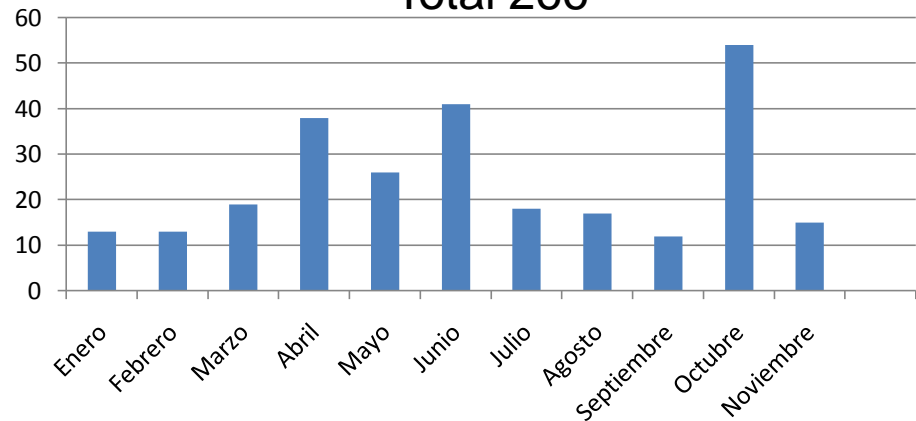
Servicios no conformes 2011

Total 341



Servicios no conformes 2012

Total 266



En el año 2012, hasta el momento se han disminuido los servicios no conformes en un **22%** (75) con respecto al 2011. De esta forma, se está cumpliendo el objetivo 1 de disminuir anualmente en un 10% los servicios no conformes en comparación con el año anterior.



TIPO DE SERVICIOS NO CONFORMES QUE SE DIERON EN 2012

MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
ENERO	13	13 de transcripción de los resultados.
FEBRERO	13	10 de transcripción de los resultados y 3 en la captura de la orden de trabajo.
MARZO	19	17 de transcripción de los resultados y 2 en la captura de la orden de trabajo.
ABRIL	38	36 de transcripción de los resultados y 2 en la captura de la orden de trabajo.
MAYO	26	26 de transcripción de los resultados.
JUNIO	41	38 de transcripción de los resultados y 3 en la captura de la orden de trabajo.
JULIO	18	17 de transcripción de los resultados y 1 en la captura de la orden de trabajo.
AGOSTO	17	12 de transcripción de los resultados, 3 en la captura de la orden de trabajo y 2 en la toma de muestra.
SEPTIEMBRE	12	9 de transcripción de los resultados y 3 en la captura de la orden de trabajo.
OCTUBRE	54	24 de transcripción de los resultados y 30 en la captura de la orden de trabajo.
NOVIEMBRE	15	14 de transcripción de los resultados y 1 en la toma de muestra.
Total	266	



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTADO DE LAS ACCIONES 2012

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	1	2	3	1	4	0	12	12

A = ABIERTA
C = CERRADA
T = TOTAL



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

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



Seguimiento de acuerdos

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHAS	SITUACIÓN ACTUAL
1. Revisión y seguimiento de los Objetivos de Calidad del LACSC.	Dr. José Antonio Manzanilla Cano. QFB. Roque Jacinto Gamboa Llanes.	Julio de 2012	CERRADA
2. Seguimiento a la gestión de materiales y equipos relacionados a la ruta de RPBI (Balanza, refrigerador y equipo de seguridad para manejador de RPBI)	Dr. José Antonio Manzanilla Cano. EHDL. Jorge Alberto Castro Mañé.	Junio de 2012	CERRADA

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



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

1. Disminuir anualmente en un 10% los servicios no conformes en comparación con el año anterior.
2. Mantener anualmente el nivel de excelencia en todas las áreas del laboratorio de análisis clínicos de acuerdo a los criterios establecidos por el Programa de Evaluación Externo de Aseguramiento de la Calidad (PACAL).
3. Alcanzar y mantener anualmente un índice de satisfacción del usuario (Pacientes 95% y Médicos 80%).
4. Implementar y operar anualmente, al menos uno de los estudios de laboratorio que son subrogados.
5. Difundir ante la comunidad los servicios que ofrece el laboratorio, mediante la realización anual, de al menos tres actividades de promoción.



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.



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 (satisfacción del usuario, % de pruebas subrogadas y pruebas de laboratorio)



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.