

UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



**2015:1ª REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA ALTA
DIRECCIÓN**

16 de Diciembre de 2015



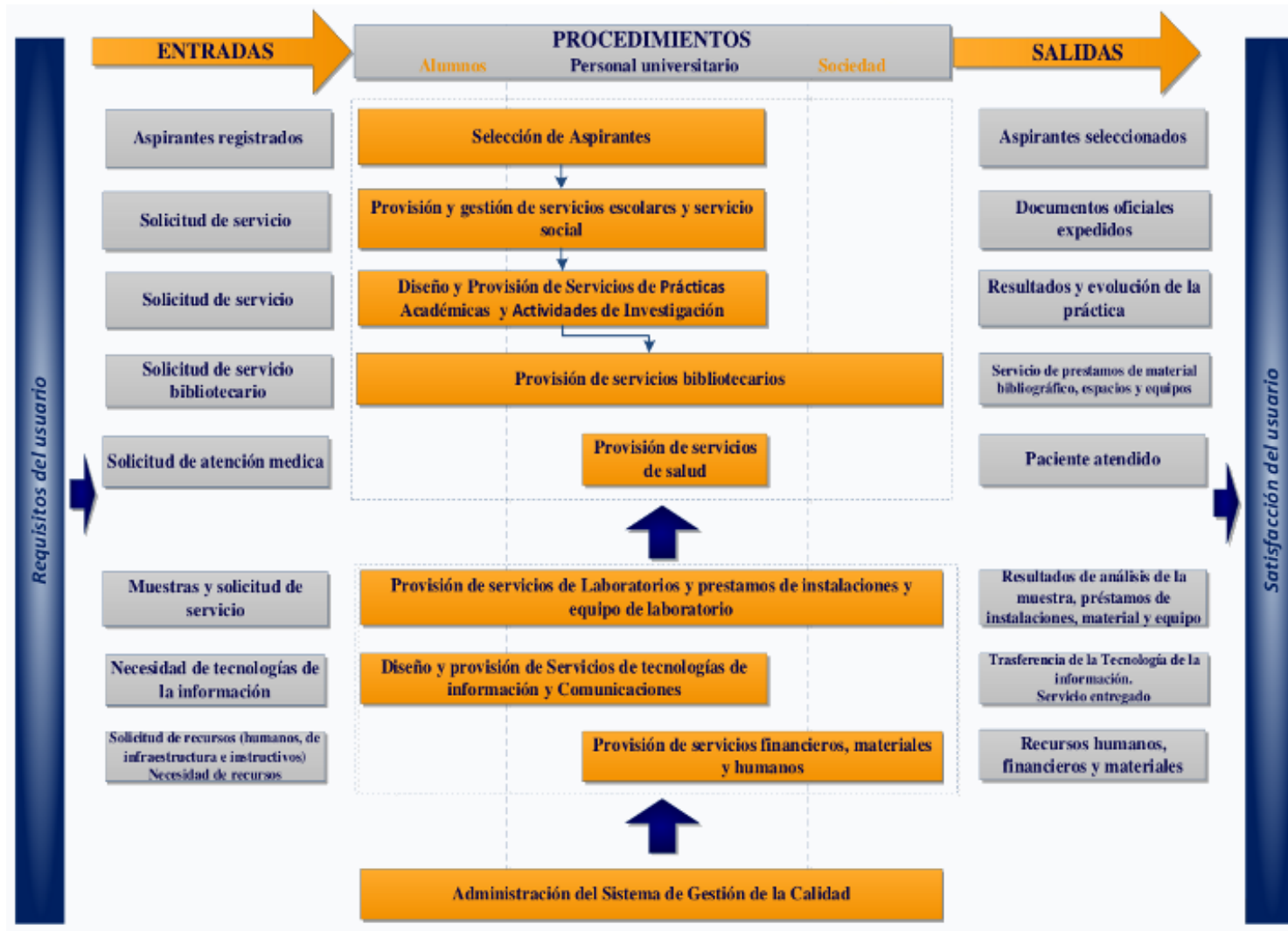
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

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

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍAS EXTERNA E INTERNA
DEL SGC DEL LACSC DURANTE EL 2015
FACULTAD DE QUÍMICA**





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Facultad de Química	Auditoría Interna 2015	1	3
	Auditoría Externa 2015	1	1
	Total	2	4

Acciones derivadas de las Auditorías

Folio de Acciones correctivas	Descripción de la NC	Origen
AC15-FQUI-LAC-01	<p>La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Debe tratar los productos no conformes: a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada. Para el período de Enero a Agosto se registraron 158 PNC los cuales tienen como origen errores de captura, cambios de nombre del usuario, valores equivocados, etc.</p>	Auditoría Externa
AC15-FQUI-LAC-04	<p>La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 4.2.3 establece que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se encontró que el código de identificación del Procedimiento para la toma de muestra (P-FQUI-LAC-02) es incorrecto ya que se identificó como un instructivo (I-FQUI-LAC-02)</p>	Auditoría Interna
AC15-FQUI-LAC-05	<p>La norma ISO 9001: 2008 en la cláusula 8.5.2 establece que la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, inciso e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Se encontró en una muestra de 2 de 3 acciones correctivas, que las acciones AC14-FQUI-LAC-10 y AC14-FQUI-LAC-11 no registraron la evidencia de las acciones correctivas establecidas.</p> <p>En la AC14-FQUI-LAC-11 se realizó la verificación de la acción con base en la acción inmediata, sin embargo no demostraron la eficacia de las tres acciones correctivas declaradas en la acción.</p>	Auditoría Interna
AC15-FQUI-LAC-06	<p>En el reglamento interno del LACSC se en el artículo 6 establece que todo el personal de LACSC utilizará pantalón largo (no mezclilla), zapatos cerrados (no tenis) y cabello corto o en su defecto recogido. Se observó que el personal de laboratorio no utiliza la indumentaria establecida en el reglamento, 3 de 9 químicos no tenían el calzado adecuado, 1 de 9 químicos con bata ajustada y 1 practicante de 5 con pantalón de mezclilla y tenis.</p>	Auditoría Interna

UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Encuesta de satisfacción (Buzón de usuario)

Para conocer la percepción del usuario acerca de los servicios brindados (satisfacción) se utiliza un encuesta de satisfacción (Buzón del Usuario).

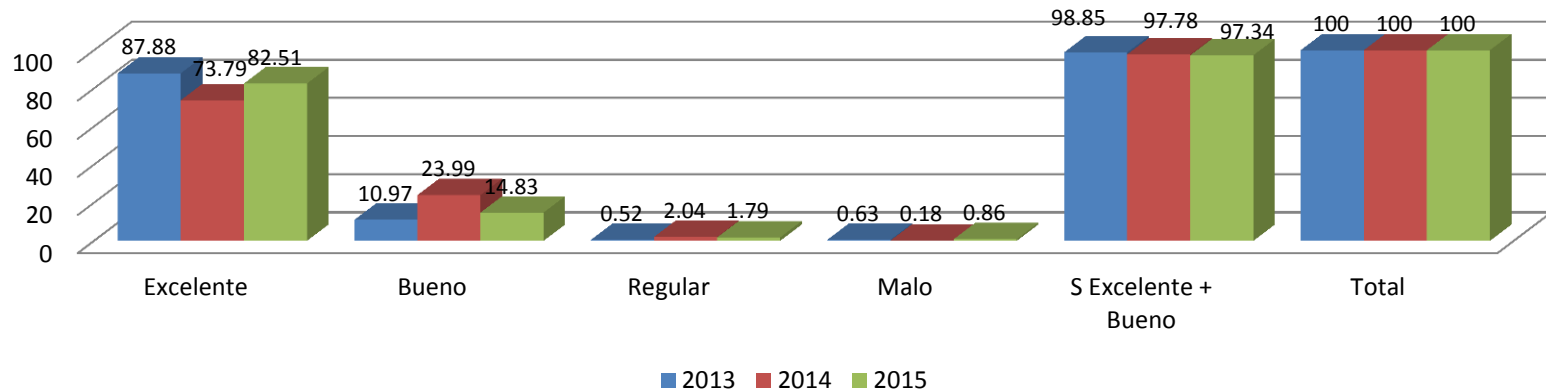
La encuesta de satisfacción se aplica durante las semanas señaladas en un calendario de aplicación de la encuesta de Buzón de Usuario; esta se entrega a todo usuario cuyo solicitud de análisis incluya toma sanguínea y cultivos microbiológicos. Se entrega una vez finalizada la toma de muestra. Esta aplicación de encuesta se realiza en el Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad (LACSC) y en los cubículos de toma de muestras de la Coordinación General de Salud (CGS) y el módulo Fénix.

Se tiene como objetivo general el Mantener anualmente el índice de satisfacción del usuario en pacientes al **95%** en cada uno de los rubros que se manejan en la encuesta.

Durante el **2013** se recuperaron 2942 encuestas, en el **2014** se han recuperado 999 encuestas y durante **2015** se han recuperado 993.



Satisfacción del cliente 2013 - 2015

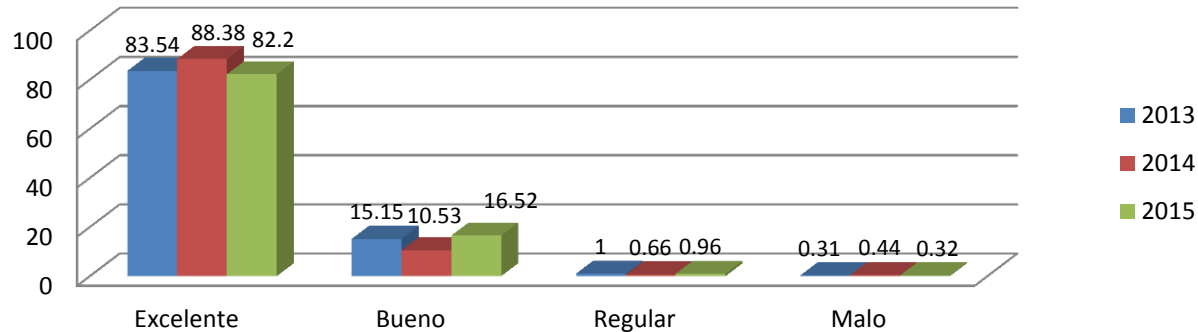


	2013	2014	2015
Excelente	87.88%	73.79%	82.51%
Bueno	10.97%	23.99%	14.83%
Regular	0.52%	2.04%	1.79%
Malo	0.63%	0.18%	0.86%
Excelente + Bueno	98.85%	97.78%	97.34%
Total	100%	100%	100%

Se puede observar al comparar los datos de los 3 años que se cumple con el objetivo de calidad de tener más de un 95 % de satisfacción del usuario.



Recepción

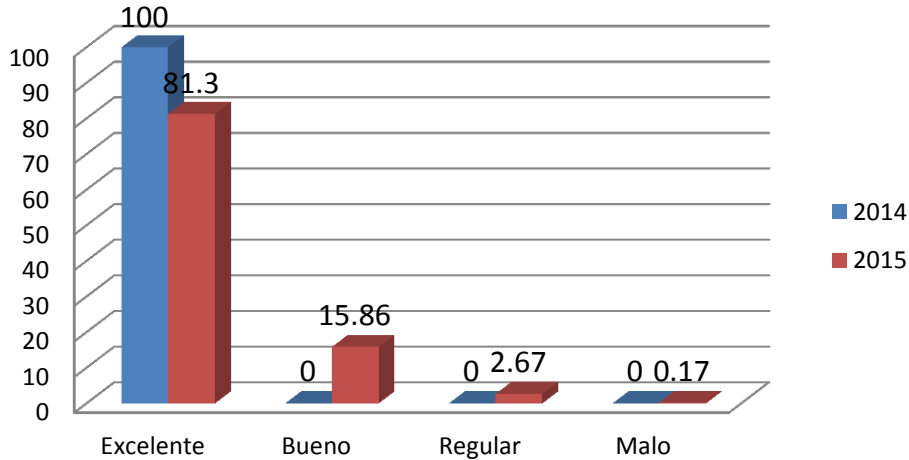


	2013		2014		2015	
Excelente	2162	83.54%	806	88.38%	771	82.20%
Bueno	392	15.15%	96	10.53%	155	16.52%
Regular	26	1.00%	6	0.66%	9	0.96%
Malo	8	0.31%	4	0.44%	3	0.32%
No contestó	354	---	87	---	55	---
Total encuestas	2942	100%	999	100%	993	100%

Se puede observar una **disminución** durante el 2015 en el porcentaje de satisfacción de un 6% en el excelente con respecto al año 2014.



Cobro

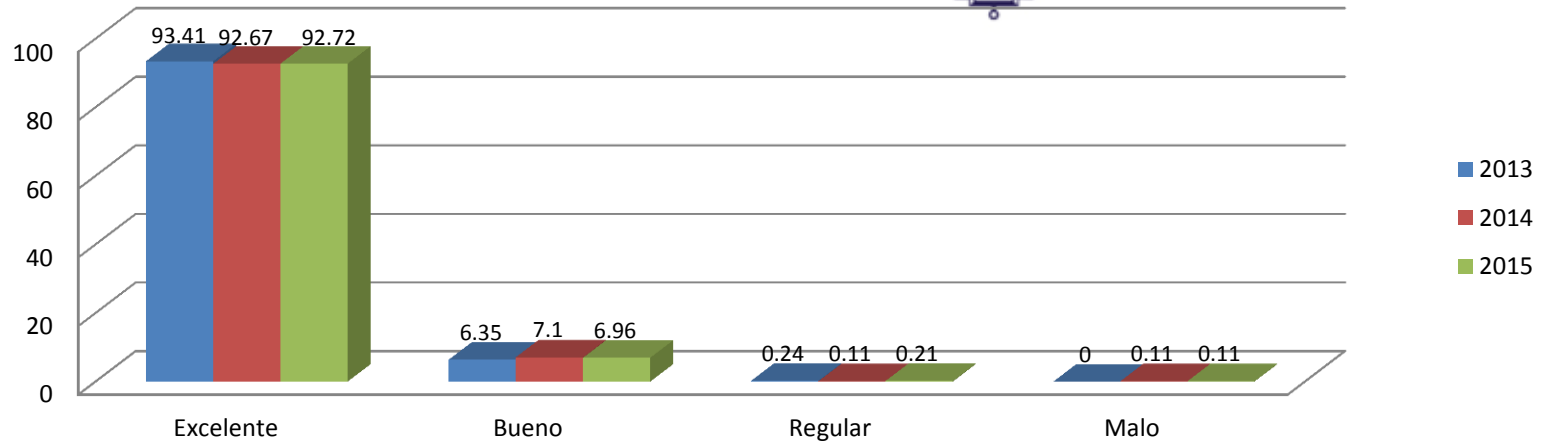


	2014		2015	
	Count	Percentage	Count	Percentage
Excelente	88	100%	487	81.30%
Bueno	0	0	95	15.86%
Regular	0	0	16	2.67%
Malo	0	0	1	0.17%
No contestó	0		168	---
Total encuestas	88	100%	993	100%

Se inició la medición de la satisfacción del usuario con respecto al cobro durante el mes de octubre del 2014. Durante el año 2015 se pudo observar una disminución en el porcentaje de excelente de casi 19%.



Toma de muestra

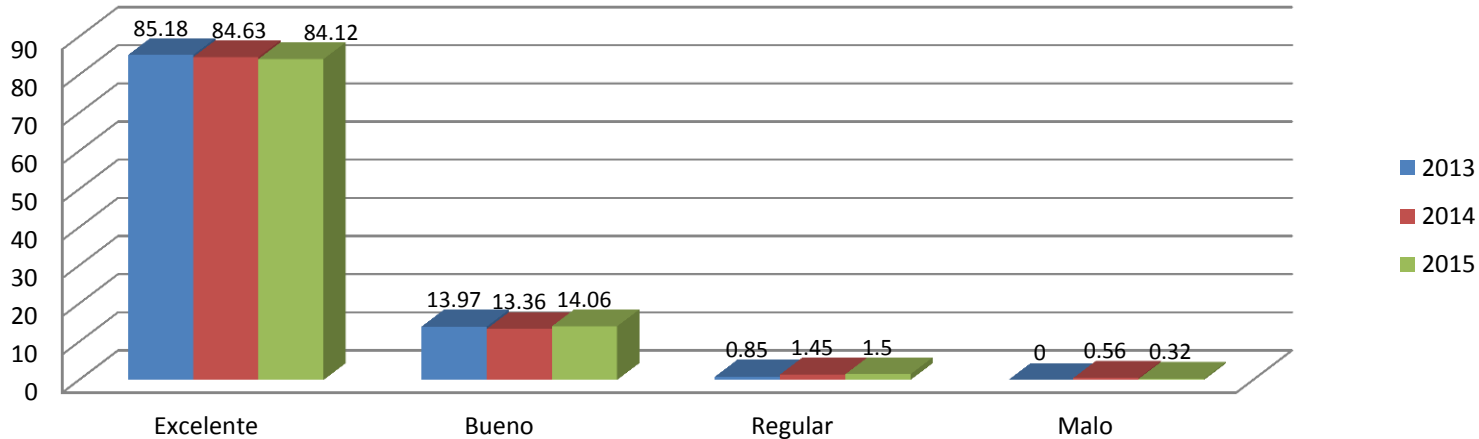


	2013		2014		2015	
Excelente	2354	93.41%	835	92.67%	866	92.72%
Bueno	160	6.35%	64	7.10%	65	6.96%
Regular	6	0.24%	1	0.11%	2	0.21%
Malo	0	0.00	1	0.11%	1	0.11%
No contestó	422	---	98	---	59	---
Total encuestas	2942	100 %	999	100 %	993	100 %

Se puede observar que la satisfacción del usuario con respecto a la toma de muestra **no presenta variación** con respecto a la medición que se realizó el año anterior.



Limpieza de las instalaciones

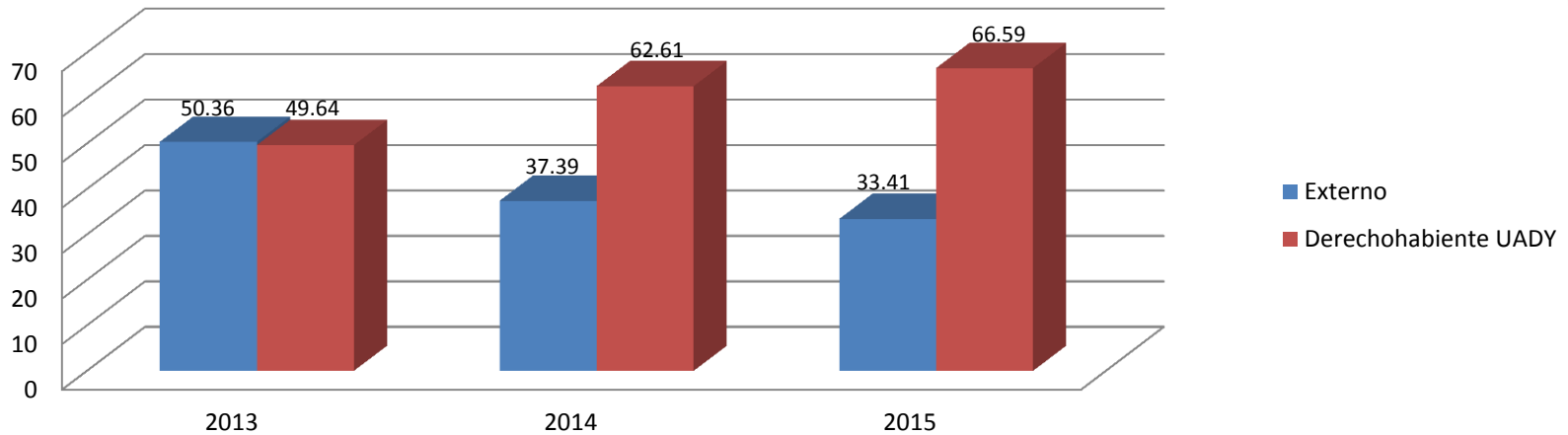


	2013		2014		2015	
Excelente	2103	85.18%	760	84.63%	784	84.12%
Bueno	345	13.97%	120	13.36%	131	14.06%
Regular	21	0.85%	13	1.45%	14	1.50%
Malo	0	0.00	5	0.56%	3	0.32%
No contestó	473	---	101	---	61	---
Total encuestas	2942	100%	999	100%	993	100%

Se puede observar que al comparar la limpieza de las instalaciones, esta se ha mantenido prácticamente **sin variaciones** durante las mediciones anteriores.



Tipo de usuario



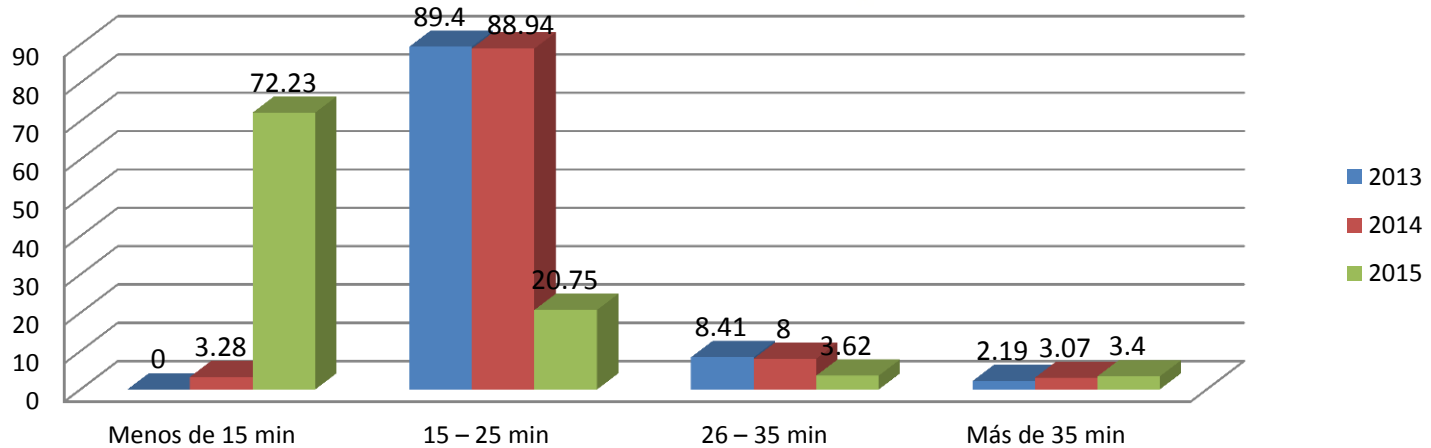
Usuario	2013		2014		2015	
Externo	1406	50.36%	366	37.39%	308	33.41%
Derechohabiente UADY	1386	49.64%	613	62.61%	614	66.59%
No contestó	150	---	20	---	71	---
Total encuestas	2942	100 %	999	100 %	993	100 %

Se ha observado que el porcentaje de personas que contestan las encuestas de satisfacción son los de derechohabientes de la UADY.

Así mismo se ha observado que estos usuarios son los que realizan más **recomendaciones** hacia el servicio de laboratorio.



Tiempo empleado en la prestación del servicio



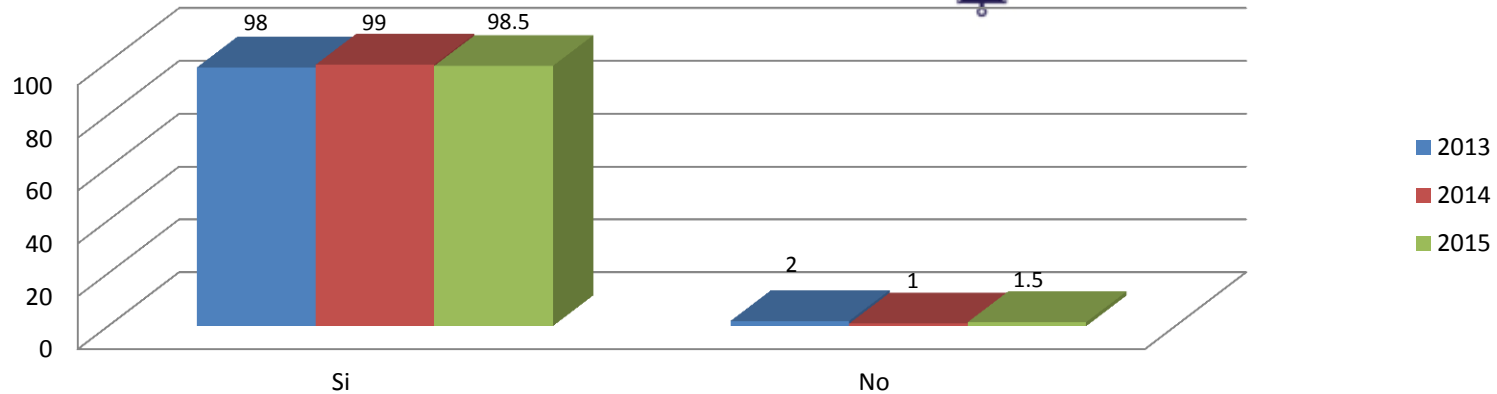
Tiempo	2013		2014		2015	
Menos de 15 min	---	---	31	3.28%	658	72.23%
15 – 25 min	2413	89.40%	812	88.94%	189	20.75%
26 – 35 min	227	8.41%	73	8.00%	33	3.62%
Más de 35 min	59	2.19%	28	3.07%	31	3.40%
No contestó	243	---	55	---	82	---
Total encuestas	2942	100%	999	---	993	100%

Durante el año 2014 se dio una redistribución en los tiempos de atención del paciente.

Se puede observar que durante el 2015 el intervalo de tiempo de **menos de 15 minutos (actualmente considerado como el excelente)** tiene un **72.23%** y se está trabajando para lograr que incremente para el siguiente año.



¿Recomendaría el servicio?



Recomendaré a el servicio	2013		2014		2015	
	Si	98%	2685	99%	952	98.50%
No	2%	63	1%	6	1.50%	14
No contestó	---	194	---	41	---	62
Total encuestas	100 %	2982	100%	999	100%	993
Felicitaciones	43 (de Enero a noviembre)		55		70	
Quejas	0		1		7	

Se observa un porcentaje similar con respecto a la Recomendación del servicio durante los años comparados.

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 que los resultados que se entregan a tiempo.**

Se ha mencionado que se debe **dar mayor publicidad** a los servicios que brinda el LACSC



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

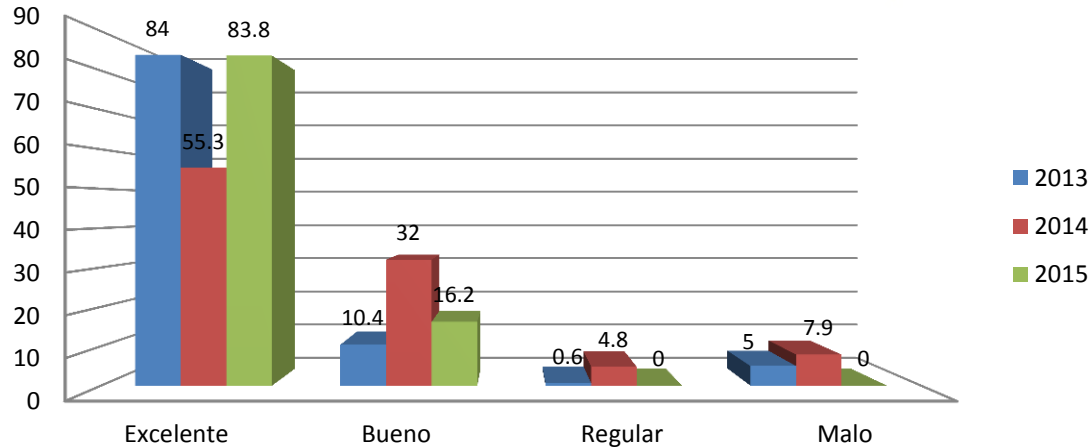
Encuestas a los médicos



- La encuesta de satisfacción de los médicos se aplica con respecto a un calendario de aplicación de encuesta a los médicos.
- La encuesta se aplica a los **médicos de base** de la Coordinación General de Salud tanto en el horario **matutino como vespertino**, exceptuando a aquellos que atienden urgencias.
- Durante el año 2013 se recuperaron **32** encuestas, en el año 2014 se recuperaron **29** encuestas y durante el 2015 se han recuperado **18** encuestas.
- Para alcanzar el objetivo de satisfacción (85%) se realiza una sumatoria de las opciones de “Excelente” más “Bueno”.



Comparativo satisfacción médicos

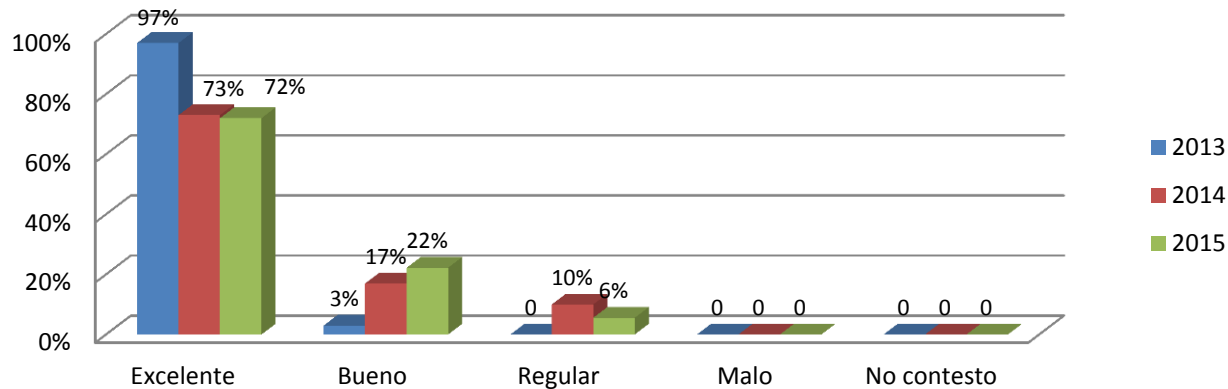


	2013	2014	2015
Excelente	84%	55.3%	84.25%
Bueno	10.4%	32%	14.25%
Regular	0.6%	4.8%	1.5%
Malo	5%	7.9%	0
S Excelente + Bueno	94.4%	87.3%	98.5%
total	100%	100%	100%

Se puede observar **que se cumple** con el objetivo de alcanzar un 85% de satisfacción con el usuario médico durante el periodo en que se aplicaron las encuestas.



Los comentarios adicionales que recibe sobre los resultados son

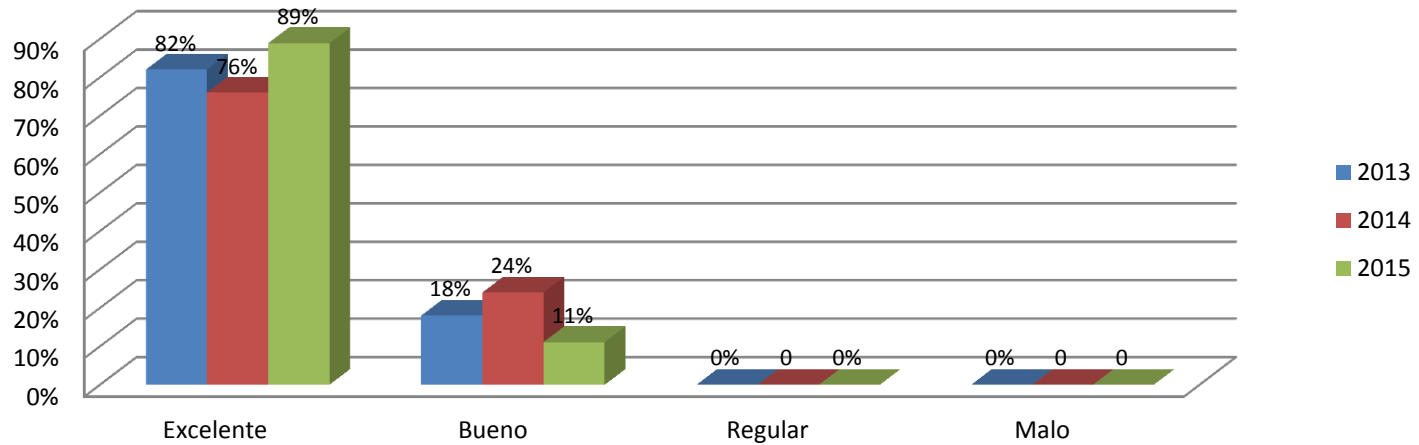


	2013		2014		2015	
Excelente	97%	28	73%	21	72%	13
Bueno	3%	1	17%	5	22%	4
Regular	0	0	10%	3	6%	1
Malo	0	0	0	0	0	0
No contesto	---	3	--	0	---	0
total	100%	32	100%	29	100%	18

En cuanto a la satisfacción de los médicos, se **observa una disminución del 1%** en porcentaje de médicos que consideran que los comentarios que recibe son excelentes.



El tiempo de entrega de los resultados es

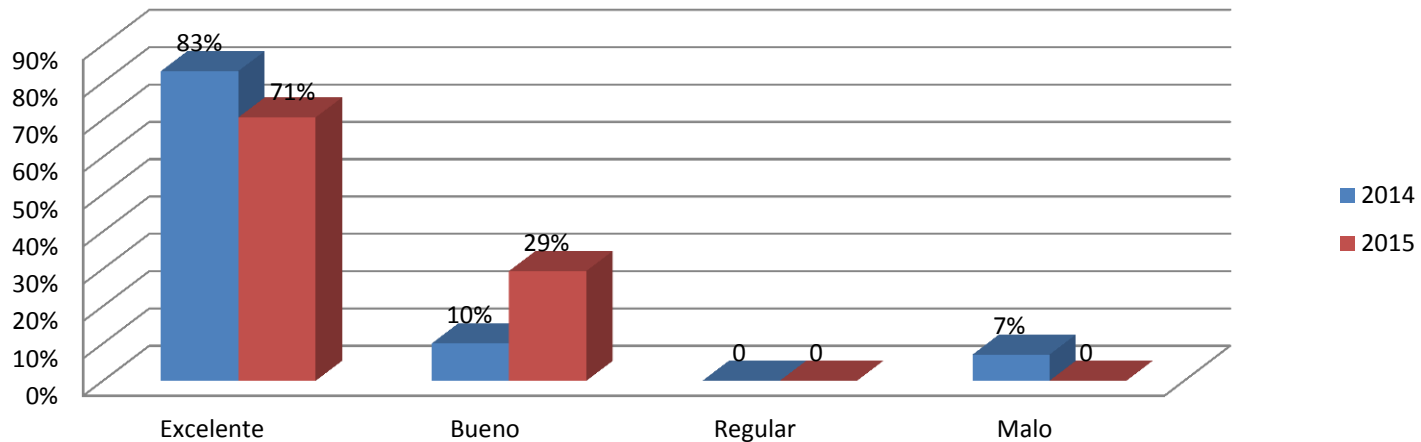


	2013		2014		2015	
Excelente	82%	23	76%	22	89%	16
Bueno	18%	5	24%	7	11%	2
Regular	0%	0	0	0	0	0
Malo	0%	0	0	0	0	0
No contestó	---	4	---	0	---	0
total	100%	32	100%	29	100%	18

Se observa que los médicos que consideran que se entregan los resultados en tiempo **aumentó un 13%.**



Como considera la confiabilidad de nuestros resultados



	2014		2015	
Excelente	83%	24	71%	12
Bueno	10%	3	29%	5
Regular	0	0	0	0
Malo	7%	2	0	0
No contestó	---	---	0	1
total	100	29	100%	18

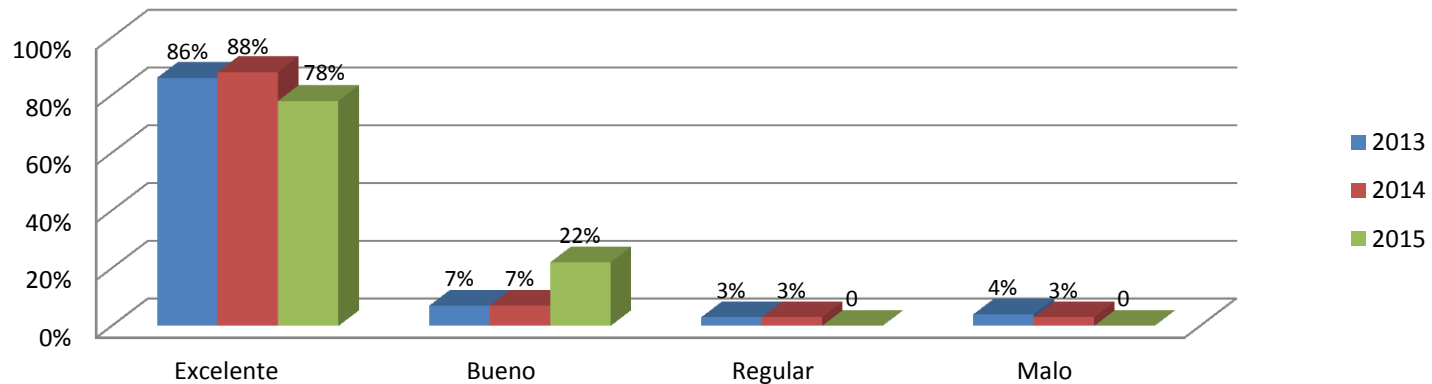
Esta pregunta se empezó a medir durante el 2014.

Se observa una disminución en los médicos que consideran como **excelentes la confiabilidad** de nuestros resultados.

Se ha mencionado que en ocasiones se genera desconfianza la variación entre resultados de diferentes laboratorios.



Cual es el nivel de satisfaccion con el servicio otorgado por nuestro laboratorio



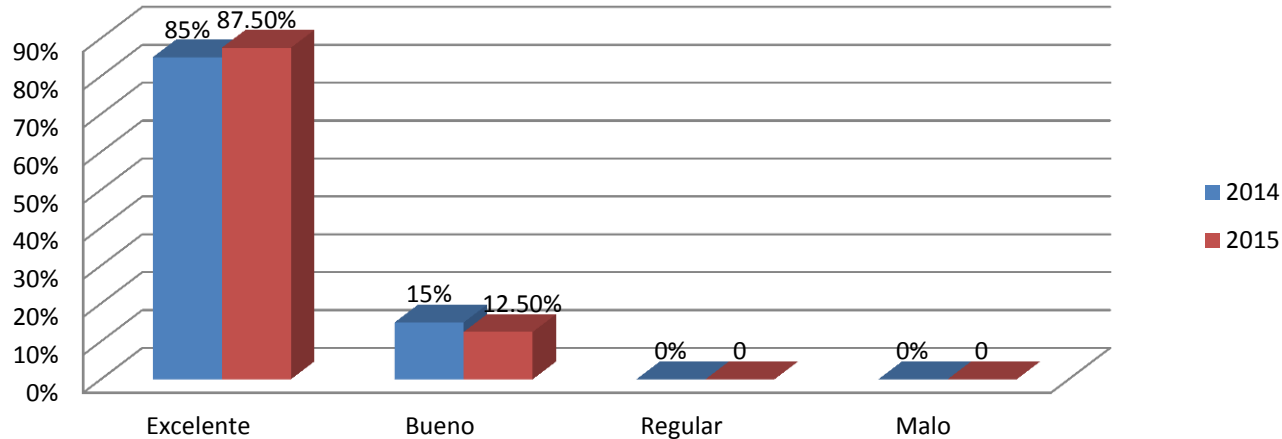
	2013		2014		2015	
Excelente	86%	24	88%	24	78%	14
Bueno	7%	7	7%	2	22%	4
Regular	3%	1	3%	1	0	0
Malo	4%	0	3%	1	0	0
No contesto	---	0	---	1	---	0
Total	100%	32	100%	29	100%	18

Se observa una disminución en el nivel de satisfacción de “Excelente”.

Sin embargo, todos los médicos restantes consideran como buenos los servicios del laboratorio.



Los resultados de la prueba son



	2014		2015	
Excelente	85%	11	87.5%	14
Bueno	15%	2	12.5%	2
Regular	0%	0	0	0
Malo	0%	0	0	0
No contestó	---	3	---	2
Total	100%	16	100%	18

Se implementó por primera ocasión esta pregunta durante 2014 y se ha observado un **aumento en el grado de satisfacción** del usuario médico al haberse implementado las pruebas del CEA y del CA 15-3.



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

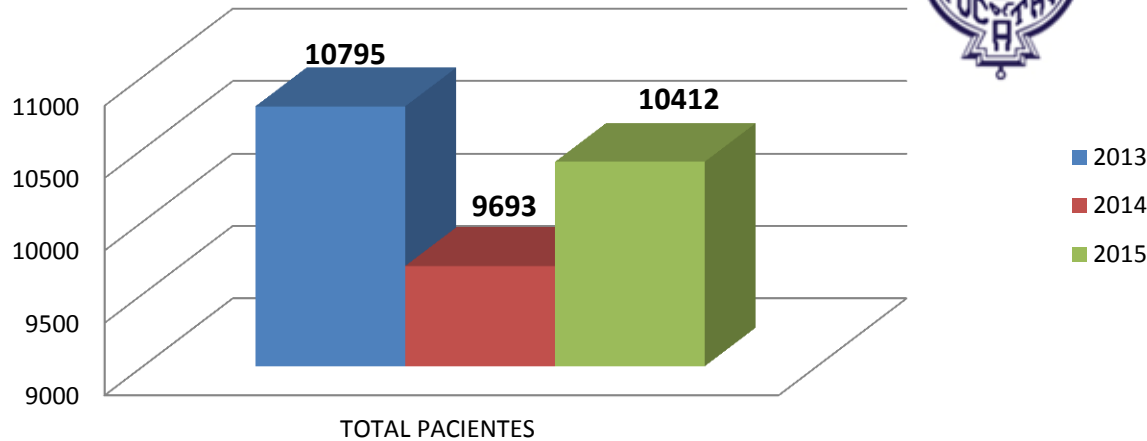
Desempeño de procesos



- Se presenta el número total de estudios realizados en las áreas durante el periodo comprendido entre enero y noviembre. Se mencionan **las pruebas con mayor** cantidad de solicitudes.
- Durante el mes de **Enero y Febrero** se presentó una huelga lo que afectó el número total de estudios de varias áreas.
- Durante los meses de agosto, septiembre y octubre se presentaron incrementos **importantes en las áreas de Hematología e Inmunología y Pruebas especiales** debido a la contingencia por la introducción del virus del **Chikungunya** al estado.



Recepción



	2013	2014	2015
Recepcionados totales	10127	9693	10412
Recepcionados FQ	7133	6364	3083
Recepcionados CGS	2720	2968	3689
Recepcionados UUIS SJT	273	288	447
Recepcionados Fenix	Sin dato	2222	3193
Recepcionados por muestras pendientes o recapturas (TS)	1121	1041	977

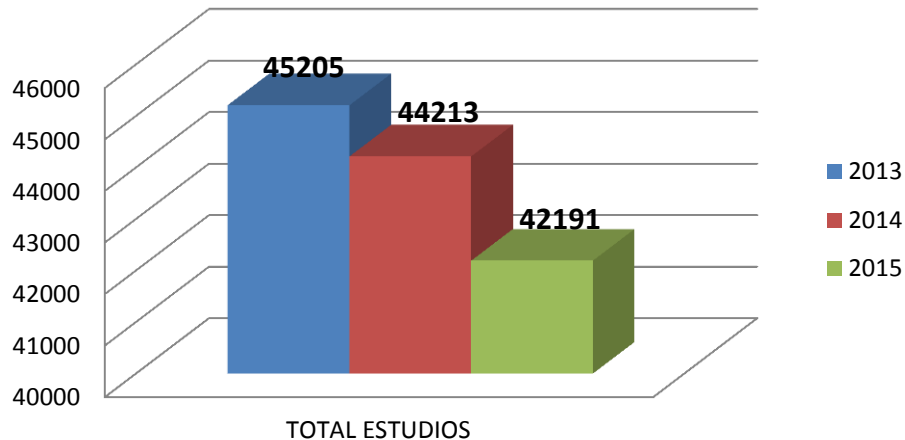
Durante el año 2015 se ha presentado un **incremento** en el número de usuarios recepcionados con respecto al 2014.

Se puede observar que contrario a otros años la Coordinación General de Salud (CGS) de la UADY es el lugar en donde más usuarios acudieron a solicitar que se realicen sus análisis.

A destacar que el modulo de la Unidad Universitaria de Inserción Social “San José Tecoh” **casi duplica el número de usuarios recepcionados.**



BIOQUÍMICA CLÍNICA



mensurando	2013	2014	2015
Glucosa	6445	5781	5721
Urea	4739	4749	4695
Creatinina	4787	4803	4760
Ác. Úrico	4845	4766	4776
Colesterol	5270	4799	4616
Triglicéridos	5191	4230	4604

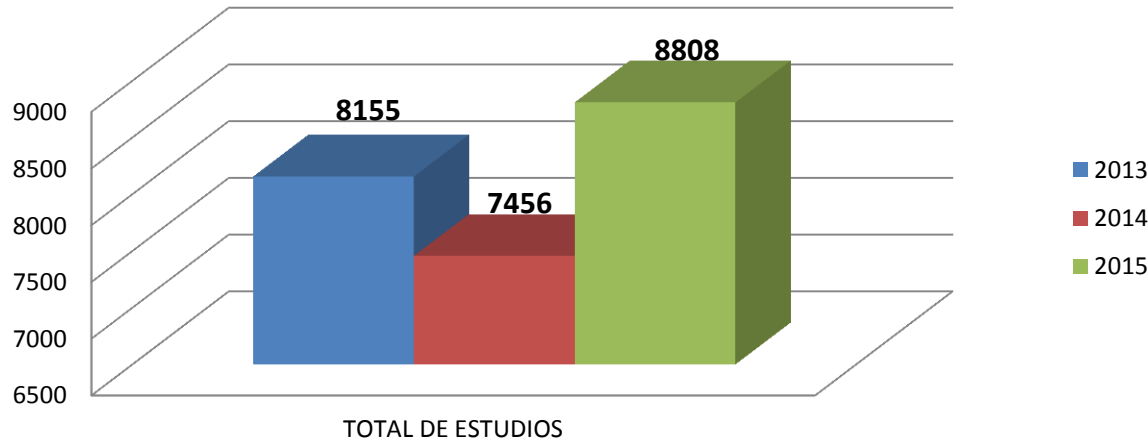
En el año 2015 se observa una **disminución** en el número de pruebas con respecto al 2014.

Durante este año se deja de contabilizar como parte de las estadísticas el BUN/Nitrógeno Ureico.

Se puede atribuir la disminución en el número total de pruebas a la huelga que se presentó a inicios del año en la UADY.



HEMATOLOGÍA



Prueba	2013	2014	2015
Citometría hemática	4826	4829	6040
Tipo sanguíneo	442	433	309
TP	883	770	745
TTPa	664	606	623
VSG	178	216	316

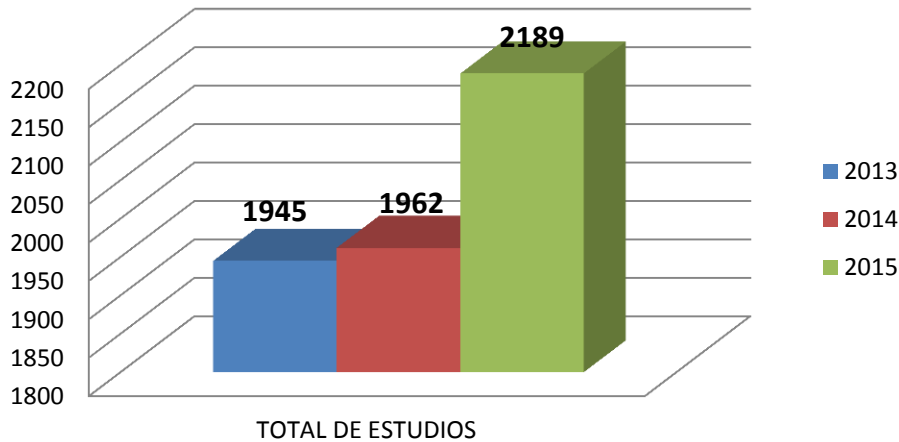
En el área de hematología se observa un **incremento importante en el número de pruebas (sobre todo en la citometría hemática y en el VSG).**

Se presentan aumentos importantes en la carga de trabajo (más de 50 CH al día) en el mes de septiembre debido a la introducción del virus del Chikungunya.

Se presentó además el cambio del equipo de coagulación de una metodología automatizada (ACL 7000) a una semiautomatizada (CL Analyzer) debido a cambio en el proveedor de los reactivos



MICROBIOLOGÍA



Prueba	2013	2014	2015
Exudado faríngeo	396	307	294
Urocultivo	546	543	649
Coprocultivo	64	50	57
Exudado vaginal	35	28	38
Antibiogramas	713	957	1053

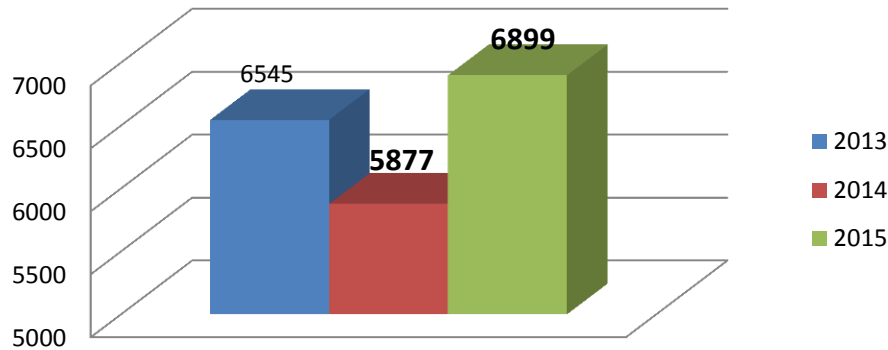
Durante el 2015 se ha observado un **incremento** en el número de pruebas en el área.

Se mantiene la política de que a **todo cultivo positivo** se le realiza un antibiograma.

Se observa un **incremento** en la solicitud de **urocultivos** durante el año en curso.



INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



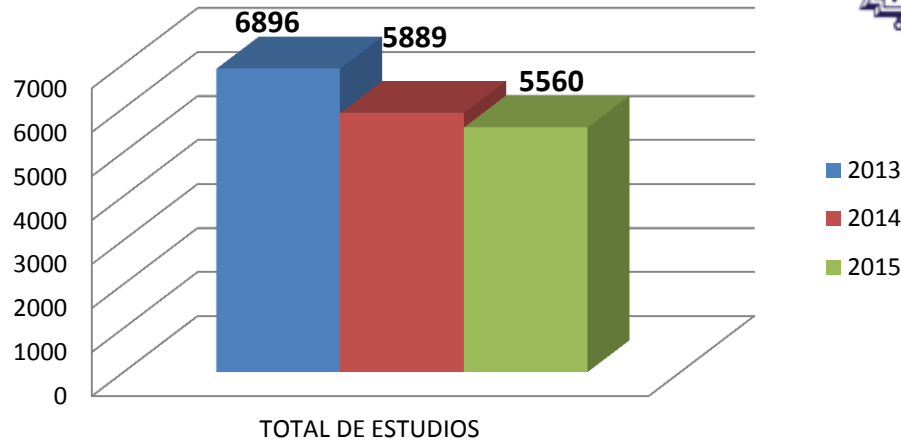
Prueba	2013	2014	2015
T3	438	414	532
TSH	575	547	530
Ac anti VIH	324	380	255
PSA	779	599	695
Febriles	321	233	325
PIE	265	239	143
CA 125	41	51	37
Ac Anti Dengue IgG/IgM	53	29	518
Ac Anti Chikungunya IgG	0	0	115

Se observa un **incremento** importante en el número de pruebas.

Se implementó durante el año las pruebas de el **Antígeno Carcinoembrionario (CEA)**, el **antígeno CA-15-3**, y el **Anticuerpo Anti Chikungunya**.



UROANÁLISIS Y COPROANÁLISIS

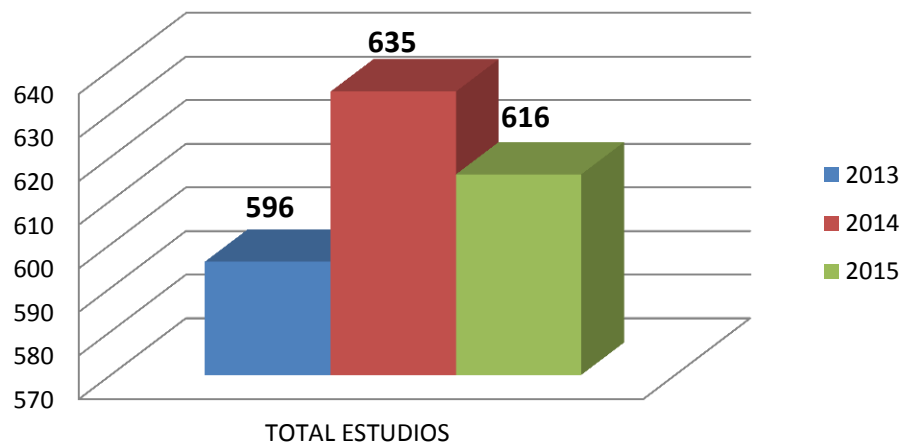


Prueba	2013	2014	2015
EGO	4610	4442	4212
CPS	1365	1014	904
Microalbuminuria	38	42	66
Examen Toxicológico	44	42	16
Azúcares reductores	42	28	31
Ag de Helicobacter p	10	6	5
Conteo de Addis	---	1	1

Se observa una **disminución** en el número de pruebas solicitadas al área. El descenso se puede atribuir al periodo de huelga de la UADY que se presentó durante el inicio del año.



ESTUDIOS SUBROGADOS



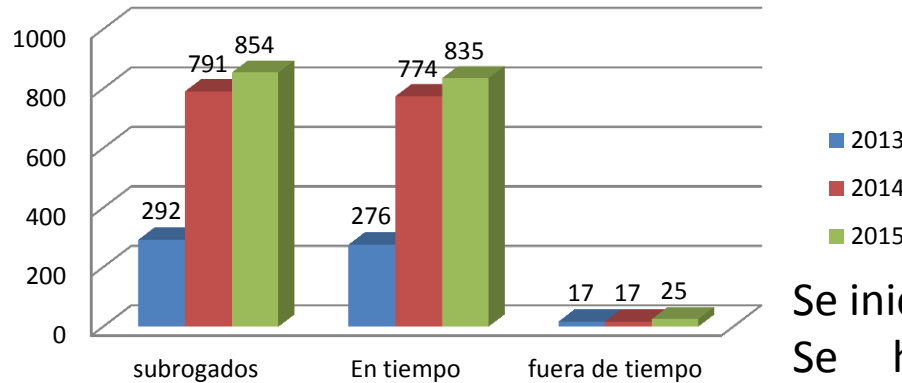
	2013	2014	2015
ENVIOS CARPERMOR	307	551	453
ENVIOS BIOMEDICOS	177	224	299
ENVIOS CLINICOS DE MERIDA	51	62	97
ENVIOS ORTHIN	39	39	117

Se ha observado un **aumento** en el número de estudios subrogados que no se realizan en el laboratorio, considerando el período del 2013 al 2015.

Sin embargo durante el año, se presentaron periodos **donde pruebas que normalmente se realizan en el laboratorio fueron subrogadas debido a fallas en los equipos o por que no se contaban con los reactivos por incumplimiento en los tiempos de entrega de los proveedores.**



Tiempo de entrega resultados laboratorios subrogados



TOTALES	Subrogados	En tiempo	Fuera de tiempo
2013	292	276	17
2014	791	774	17
2015	854	835	25

Se inició la medición en julio de 2013. Se ha observado un **incremento** importante en el número de estudios solicitados.

Si un laboratorio excede más de 10 resultados fuera de tiempo en un mes se toman acciones correctivas.

Las ocasiones en las cuales los laboratorios han entregado resultados fuera de tiempo **se ha debido retrasos con los diligenciosos, reprocesamiento o que llegan fuera del horario de recepción de las tomas y se procesan al siguiente día.**



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES 2015



SERVICIOS NO CONFORMES DEL 2015

MES	SERVICIOS NO CONFORMES	TOTAL DE PRUEBAS AL MES	El porcentaje no debe ser mayor de 0.36%
Enero	0	2,871	0%
Febrero	2	2,593	0.07%
Marzo	13	7,182	0.18%
Abril	31	5,551	0.55%
Mayo	29	6,023	0.48%

MES	SERVICIOS NO CONFORMES	TOTAL DE PRUEBAS AL MES	El porcentaje no debe ser mayor de 0.36%
Junio	15	6,755	0.22%
Julio	46	6,618	0.69%
Agosto	22	6,092	0.36%
Septiembre	13	7,263	0.17%
Octubre	61	7,691	0.79%
Noviembre	14	6,698	0.20%
Total	246	65,337	0.37%

Durante Enero-Noviembre 2015, el porcentaje de servicios no conformes es de **0.37%**.



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES 2014-2015

	2014		2015
Enero	11	Enero	0
Febrero	24	Febrero	2
Marzo	31	Marzo	13
Abril	3	Abril	31
Mayo	6	Mayo	29
Junio	17	Junio	15
Julio	23	Julio	46
Agosto	23	Agosto	22
Septiembre	16	Septiembre	13
Octubre	8	Octubre	61
Noviembre	11	Noviembre	14
Diciembre	0	Diciembre	
Total	173	Total	246



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

TIPOS DE SERVICIOS NO CONFORMES DEL 2015

MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
ENERO	0	
FEBRERO	2	2 por transcripción: 1 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 1 resultado no se capturó la nota.
MARZO	13	13 por transcripción: 6 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 4 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 1 el químico no pidió la firma del paciente para autorizar la realización del estudio. 1 resultado no se reportó 1 el resultado se capturó en porcentaje y debe ser en cifras absolutas.
ABRIL	45	43 por transcripción 30 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 6 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 3 resultados no se reportaron. 3 resultados tenían falta de ortografía. 1 el resultado se duplico. 1 resultado estaban mal los valores de referencia. 1 se capturó una nota que no correspondían al paciente.



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
MAYO	29	29 por transcripción: 10 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 9 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 7 resultados no se reportaron. 1 resultado no se capturó la nota. 1 resultado se capturó mal la nota. 1 resultado tenían falta de ortografía.
JUNIO	15	15 por transcripción: 7 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 7 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 1 resultado no se reportó.
JULIO	46	46 por transcripción: 14 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 26 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 2 resultado no se capturó la nota. 4 resultado tenían falta de ortografía.
AGOSTO	22	22 por transcripción: 19 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 2 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 1 resultado no se capturó la nota.
SEPTIEMBR E	13	13 por transcripción: 6 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 5 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 2 resultados estaban mal escritas las palabras.



MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
OCTUBRE	61	61 por transcripción: 35 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 19 resultados se capturaron en columnas que no correspondían. 5 resultados no se reportaron. 1 resultado no se capturó la nota. 1 resultado tenían falta de ortografía.
NOVIEMBRE	14	14 por transcripción: 8 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 6 resultados se capturaron en columnas que no correspondían.

UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



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



Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora(2015).

Folio de la acción	Tipo de Acción	Cláusula	Estado de la Acción			Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada
			Cerrada	Abierta		
				En tiempo	Vencida	
AC15-FQUI-LAC-01	Correctiva	8.3 a)		X		
AC15-FQUI-LAC-02	Correctiva	6.3. a)		X		
AC15-FQUI-LAC-03	Correctiva	6.3. b)		X		
AC15-FQUI-LAC-04	Correctiva	4.2.3		X		
AC15-FQUI-LAC-05	Correctiva	8.5.2		X		
AC15-FQUI-LAC-06	Correctiva	6.4		X		
AP15-FQUI-LAC-01	Preventiva	6.3. b)		X		

UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



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



Acciones de seguimiento de la revisión de la Dirección (2014)

Acuerdos	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Estado	Avances
Realizar el seguimiento a los objetivos de Calidad 2014 y Modificación y seguimiento a los objetivos de Calidad 2015.	Comité de Calidad Facultad de Química.	Durante 2015	Atendido	En cumplimiento
Brindar capacitación a todo el personal del laboratorio clínico.	Dra. Zulema O. Cantillo Ciau M en C. Martha L. Mena Reynoso M en C. Amílcar R. Aguilar González.	Durante 2015	Atendido	Se brindó capacitación en el área de Hematología, Microbiología, Uroanálisis y Coproanálisis, Inmunología. Faltó Bioquímica Clínica
Dar seguimiento a la revisión y actualización de los documentos del SGC (Procedimientos, Instructivos y Formatos).	Coordinador de Documentos.	Durante 2015	Atendido	Ya se actualizaron los procedimientos y los instructivos. Se ha programado una segunda actualización en el 2016
Dar seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las auditorías externa e interna.	Comité de Calidad de la Facultad de Química. Auditores internos.	Durante 2015	Atendido	Se documentaron 11 acciones de las cuales ocho se cerraron como efectivas, dos como No efectivas, y una está abierta.
Revisión de los reactivos que integran las encuestas de satisfacción de los usuarios y médicos	Comité de Calidad de la Facultad de Química.	Durante 2015	En proceso	Ya se realizó una primera revisión con el área de calidad de DGPLANEI. Pero no se ha retomado la versión final

Objetivos de Calidad

UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



- No exceder anualmente del 0.36% los servicios no conformes en el total de estudios de laboratorio.
- Mantener anualmente el nivel de excelencia de acuerdo a los criterios establecidos por el Programa de Evaluación Externo de Aseguramiento de la Calidad (PACAL), en todas las áreas de laboratorio y análisis clínicos.
- Mantener anualmente el índice de satisfacción del usuario, en pacientes al 95% y en médicos al 85%.
- Operar anualmente con un 90% de satisfacción del usuario médico, al menos uno de los estudios de laboratorio que son subrogados.
- Difundir ante la sociedad los servicios que ofrece el laboratorio, mediante la realización anual, de al menos tres actividades de promoción.



Cambios que pueden afectar el SGC

Cambios que podrían afectar el SGC	Acciones a tomar
Aumento en las cargas de trabajo por contingencias epidemiológicas	Gestionar personal de apoyo(contrato temporal y/o Becarios de posgrado)
Actualización de la NORMA ISO 9001:2015	Gestionar la capacitación del personal que integra el SGC
Implementación de un nuevo software	Gestionar la capacitación del personal que integra el SGC para la utilización del nuevo software



Recomendaciones para la mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Fortalecer el trabajo en equipo en el personal del LACSC	MINE. Eder Aarón Pinto Pat	Mejor flujo de la comunicación entre el personal Mejora del clima organizacional Integración para la realización del trabajo colaborativo	Mayo de 2016
Implementación de un nuevo software para el manejo del laboratorio	Dra. Zulema Osiris Cantillo Ciau.	Optimización en el tiempo de captura de resultados Reducción de los PNC derivados de la transcripción de resultados	Julio de 2016