



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**2009:1ª REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA
ALTA DIRECCIÓN**



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los proceso y conformidad del servicio.
- Mejora continua.
 - Estado de acciones correctivas.
 - Estado de acciones preventivas.
 - Estado de acciones de mejora .
 - Revisión de la política de calidad.
 - Presentación de objetivos de calidad del laboratorio .
 - Informe del estado de las no conformidades
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Administración del Sistema de Gestión de la Calidad

MAPA DEL PROCESO Provisión de servicios de laboratorio

Entradas / Insumos

- Solicitud de análisis
- Condiciones adecuadas para la toma de muestra biológica.
- Recibo de cobro

registro y la recepción de usuarios y muestras

conservación, transporte y envío de muestras

Toma de muestras

Análisis de muestras

entrega de resultados

Usuarios

- Paciente

Usuarios/ Proveedor

- Químico
- Paciente

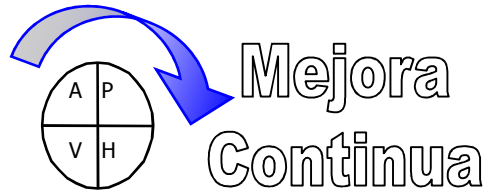
Salidas / Productos

- Resultado de análisis

Administración de recursos financieros materiales y humanos

adquisición de materiales, reactivos y equipo para el laboratorio de análisis clínicos

Revisión: 00
19 de enero 2009





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RESULTADOS DE AUDITORÍAS



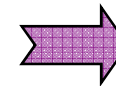
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

AUDITORIA DEL CONSEJO MEXICANO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN FARMACÉUTICA A.C.

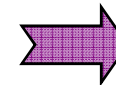
RECOMENDACIONES:

- 1.- Incrementar la infraestructura de laboratorios a fin de garantizar el desarrollo de habilidades de los alumnos.
- 2.- Implantar un programa de gestión de calidad que permita sistematizar la formación de profesionales y su inserción al mercado de trabajo.

Seguimiento



OK



OK



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL
SGC DEL LABORATORIO DE ANÁLISIS
CLÍNICOS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD**



Programa de auditoría



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Hoja: 1 de 3

Fecha de elaboración: 23 de Diciembre de 2008

Fecha de aprobación: 19 de Enero 2009

Período: Enero – Diciembre 2009

Objetivo del programa	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 del proceso Provisión de servicios de laboratorio que se llevan a cabo en la Facultad de Química de la UADY. Así como revisar el cumplimiento a los documentos vigentes (procedimientos, instructivos, entre otros) para identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
------------------------------	--

Objetivo de la auditoría			Verificar el cumplimiento de la documentación establecida en el SGC y los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000.												
Núm. Y tipo de auditoría	Alcance		Criterios de auditoría	Febrero				Junio				Octubre			
	Area	Proceso		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auditoría interna 01	Recepción	Provisión de servicios de laboratorio	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.	P											
	Hematología			P											
	Urocultivo y coprocultivo			P											
	Inmunología y pruebas especiales			P											
	Bioquímica clínica y hemostasia			P											
	Microbiología			P											
	Adquisición			P											
Administración del sistema															

** P: Programada, Rp: Reprogramada R: Realizada C: Cancelada

Nota: El programa de auditorías está sujeto a cambios de acuerdo a la disponibilidad de los auditados.



Programa de auditoría



Objetivo de la auditoría			Verificar el cumplimiento de la documentación establecida en el SGC y los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000.												
Núm. Y tipo de auditoría	Alcance		Criterios de auditoría	Febrero				Junio				octubre			
	Area	Proceso		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
+ Auditoría interna 02	Recepción	Provisión de servicios de laboratorio	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.							P					
	Hematología									P					
	Urología y coprocultivos									P					
	Inmunología y pruebas especiales									P					
	Bioquímica clínica y hemostasia									P					
	Microbiología									P					
	Adquisición									P					
	Administración del sistema									P					

** P: Programada, Rp: Reprogramada R: Realizada C: Cancelada

Nota: El programa de auditorías está sujeto a cambios de acuerdo a la disponibilidad de los auditados.



Programa de auditoría



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Hoja: 3 de 3

Objetivo de la auditoría		Verificar el cumplimiento de la documentación establecida en el SGC y los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000.													
Num. Y tipo de auditoría	Alcance		Criterios de auditoría	Febrero				Junio				Octubre			
	Area	Proceso		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auditoría interna 03	Recepción	Provisión de servicios de laboratorio	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.												P
	Hematología														P
	Urocultivos y coprocultivos														P
	Inmunología y pruebas especiales														P
	Bioquímica clásica y hemostasia														P
	Microbiología														P
	Adquisición														P
Administración del sistema															

** P: Programada, Rp: Reprogramada R: Realizada C: Cancelada

Elaboró
M. en C. Julio César Lara Riegos
Auditor Líder

Revisó
Q.F.B Vilma Herrera
Representante de la Dirección

Aprobó
M. en C Wendy Brito Loeza
Directora

Nota: El programa de auditorías está sujeto a cambios de acuerdo a la disponibilidad de los auditados.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

OBJETIVO DEL PROGRAMA

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 del proceso Provisión de servicios de laboratorio que se llevan a cabo en la Facultad de Química de la UADY. Así como revisar el cumplimiento a los documentos vigentes (procedimientos, instructivos, entre otros) para identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- Verificar el cumplimiento de la documentación establecida en el SGC y los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ALCANCE DE LA AUDITORIA

- Involucra a los documentos que forman parte del proceso de Provisión de servicios de laboratorio.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Laboratorio Involucrado

- Laboratorio de análisis clínicos de servicio a la comunidad. Facultad de Química.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Equipo auditor

Julio Lara Riegos (auditor líder)

Giovanni Xool Castellanos.

Jorge Pasos Iñiguez.



Plan de auditorías

Auditoría No.: 01
Reunión de Apertura: 2 de Febrero de 2009

Fecha programada: del 2 al 6 de Febrero de 2009
Reunión de cierre: 6 de Febrero de 2009

PROCESO	ÁREA	RESPONSABLE	ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000	DIAS PROGRAMADOS					AUDITOR	CÓDIGO
				2	3	4	5	6		
Provisión de servicios de laboratorio.	Recepción	Brenda Cetina	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6. 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1 y 8.5.3.			X			Julio Lara Carmen Diaz	P-FQUI-LAC-01 Reg y recep
	Hematología	Julio Lara		X					Giovanni Xool Aurora Cinta	P-FQUI-LAC-04
	Uroanálisis y coproanálisis	Giovanni Xool				X			Jorge Pasos Rosa Ma. Domínguez	P-FQUI-LAC-04
	Inmunología y pruebas especiales	Matha Mena					X		Jorge Pasos Brenda Gómez	P-FQUI-LAC-04



Plan de auditorías

Auditoría No.: 01
Reunión de Apertura: 2 de Febrero de 2009

Fecha programada: del 2 al 6 de Febrero de 2009
Reunión de cierre: 6 de Febrero de 2009

PROCESO	ÁREA	RESPONSABLE DE ÁREA	ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000	DIAS PROGRAMADOS					AUDITOR	CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS
				2	3	4	5	6		
Provisión de servicios de laboratorio.	Bioquímica clínica y hemostasia	Roque Gamboa	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6.		X				Julio Lara Edith Coello	P-FQUI-LAC-04
	Microbiología	Isis Ávila	8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1 y 8.5.3.					X	Giovanni Xool Brenda Gómez	P-FQUI-LAC-04



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Apertura de la primera auditoria interna





UADY
FACULTAD DE
QUÍMICA

Primera auditoría interna.





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Porcentaje de satisfacción del usuario

Aspectos de calidad evaluados	A	B	A + B	C	Σ A+B+C
	Malo	Regular	A + B	Bueno	100 %
Servicio en recepción	1%	2%	3%	97%	100
Servicio en toma de muestra	0 %	0%	0%	100%	100
Limpieza de las instalaciones	0%	7%	7%	93%	100

Análisis de datos

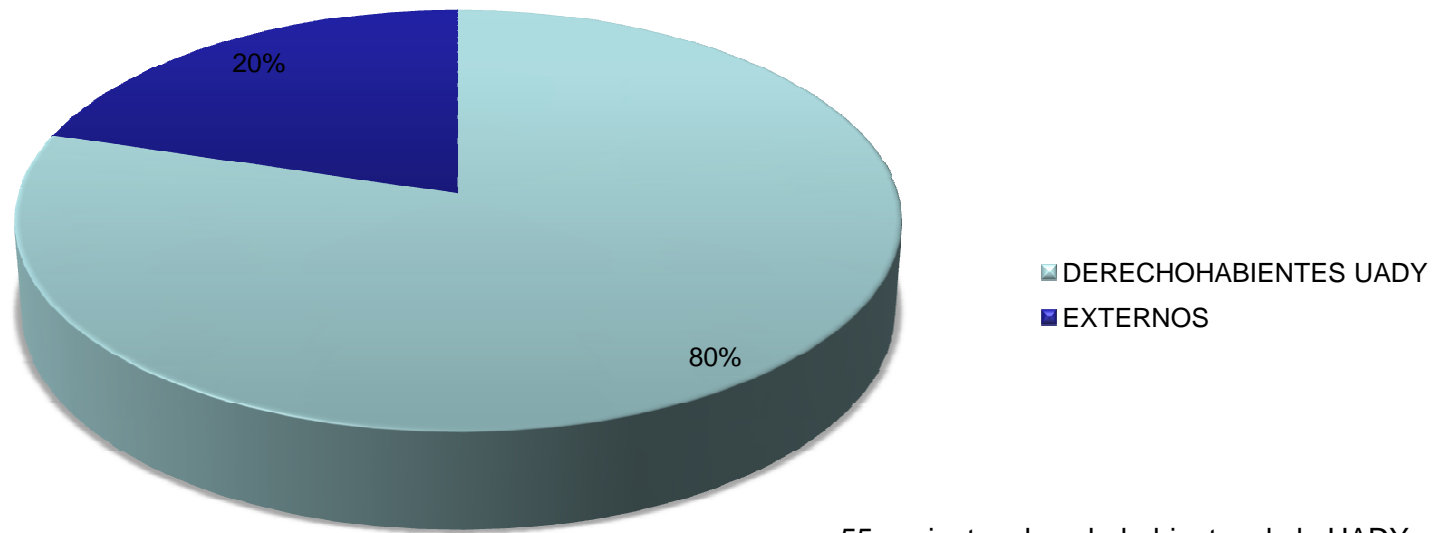
Resultados no esperados A + B	Acción
20 % ó menos	No se genera acción
Igual ó mayor a 21 % ó Menor ó igual a 80 %	Corrección
Igual o mayor a 81 %	Acción correctiva

Se aplicó un total de 69 encuestas durante El mes de Diciembre del 2008



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

TIPO DE USUARIOS



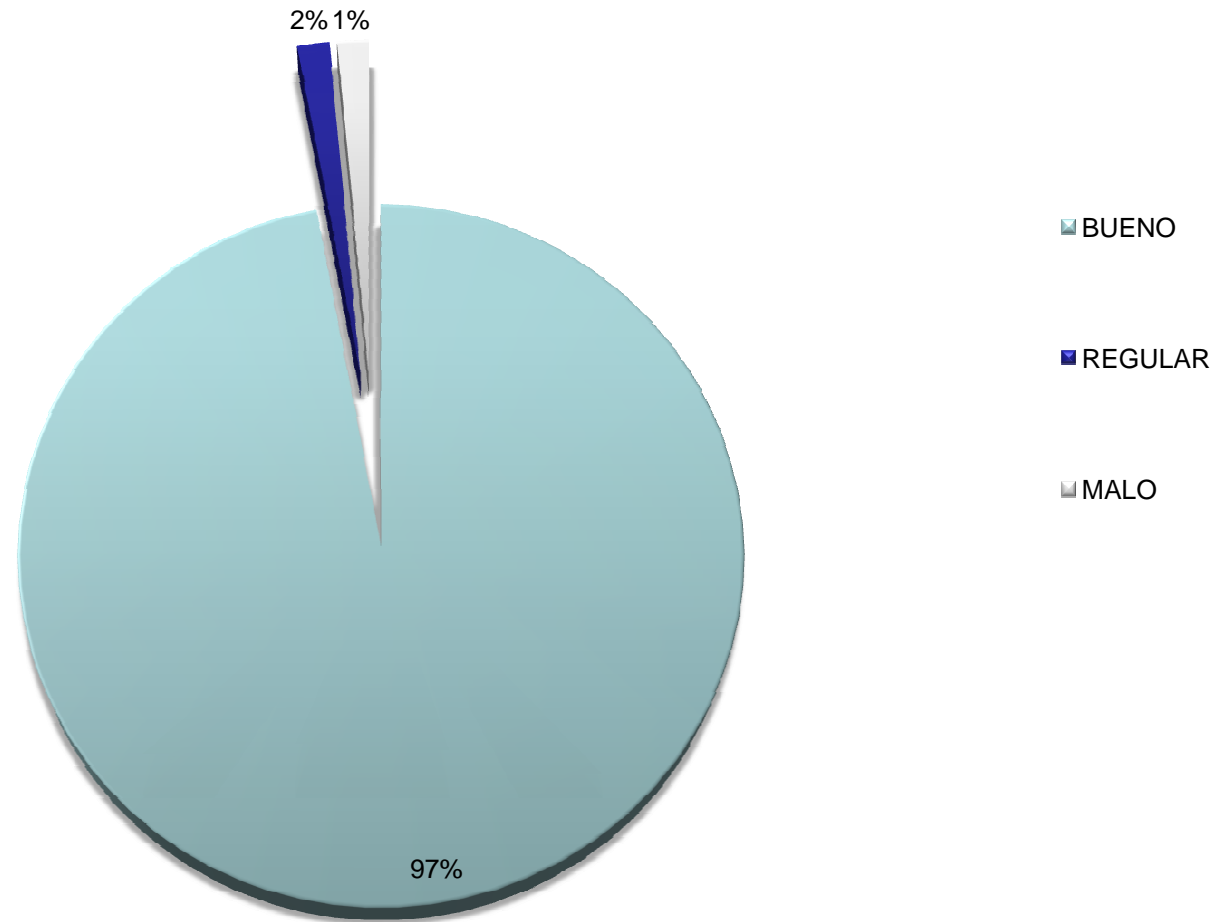
55 pacientes derechohabientes de la UADY

16 pacientes Externos



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

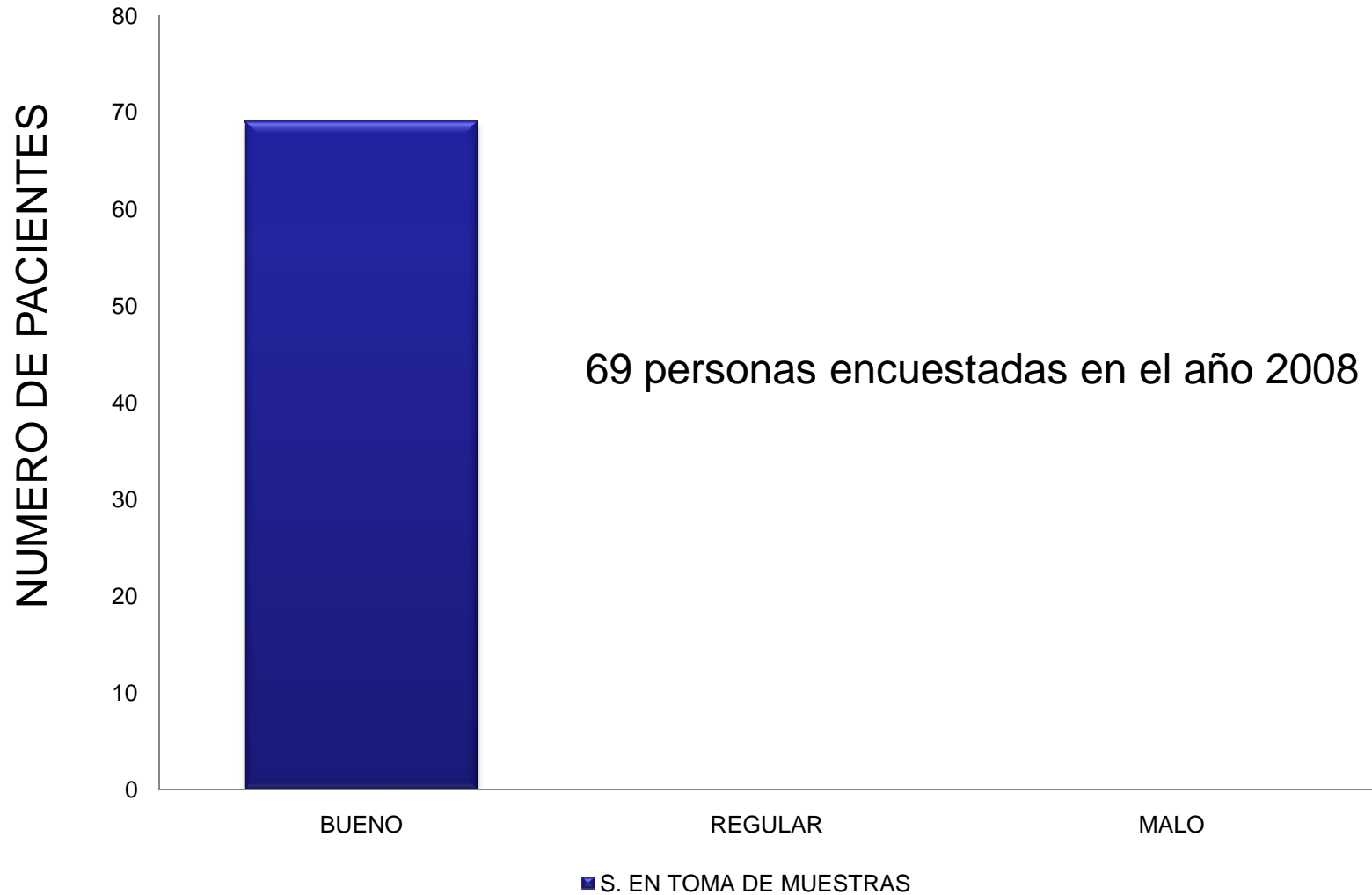
SERVICIO EN RECEPCIÓN





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

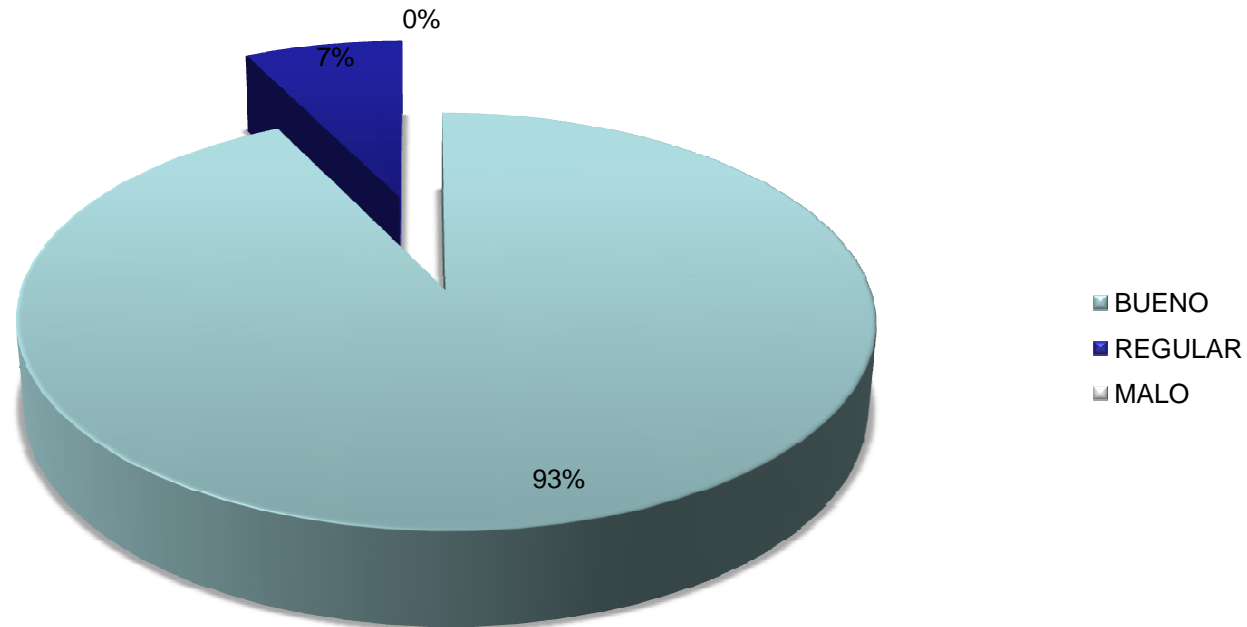
FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE TOMA DE MUESTRAS





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES





Porcentaje de satisfacción del usuario

Aspectos de calidad evaluados	A	B	A + B	C	Σ A+B+C
	Mas de 35 min.	26- 35 min.	A + B	15-25min	100 %
Tiempo empleado durante la prestación del servicio.	0	4%	4%	96%	100

Análisis de datos

Resultados no esperados A + B	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

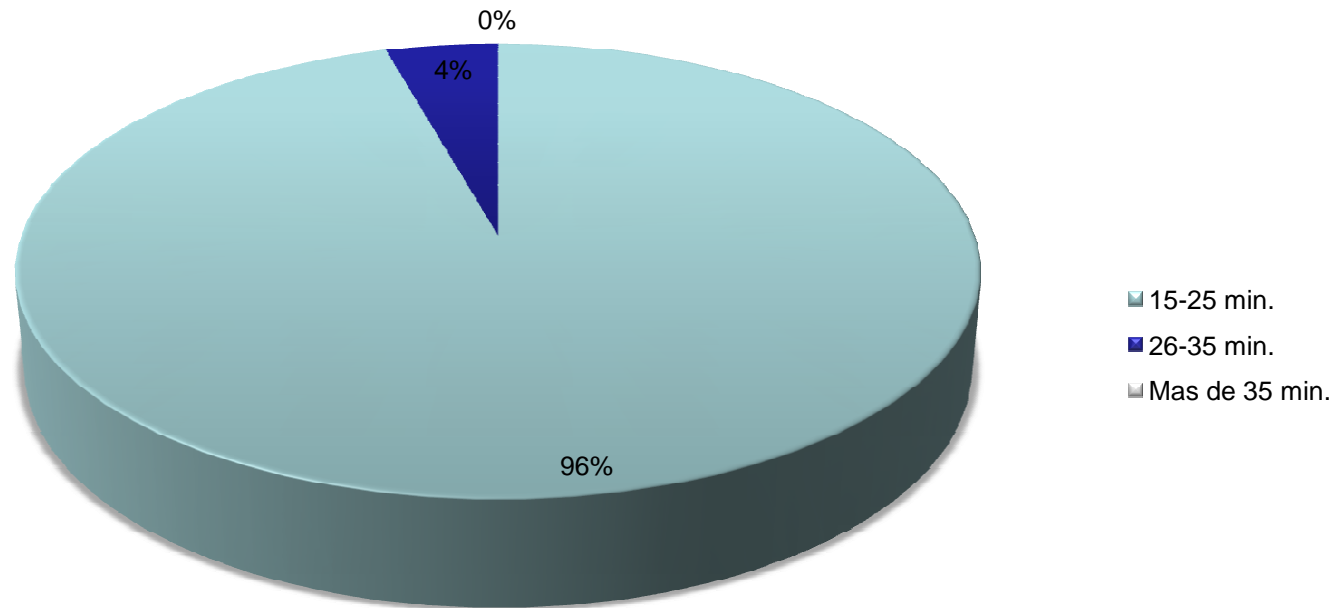
Se aplicó un total de 69 encuestas durante El mes de Diciembre del 2008



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

PORCENTAJE DEL INTERVALO DEL TIEMPO EMPLEADO EN EL SERVICIO





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

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

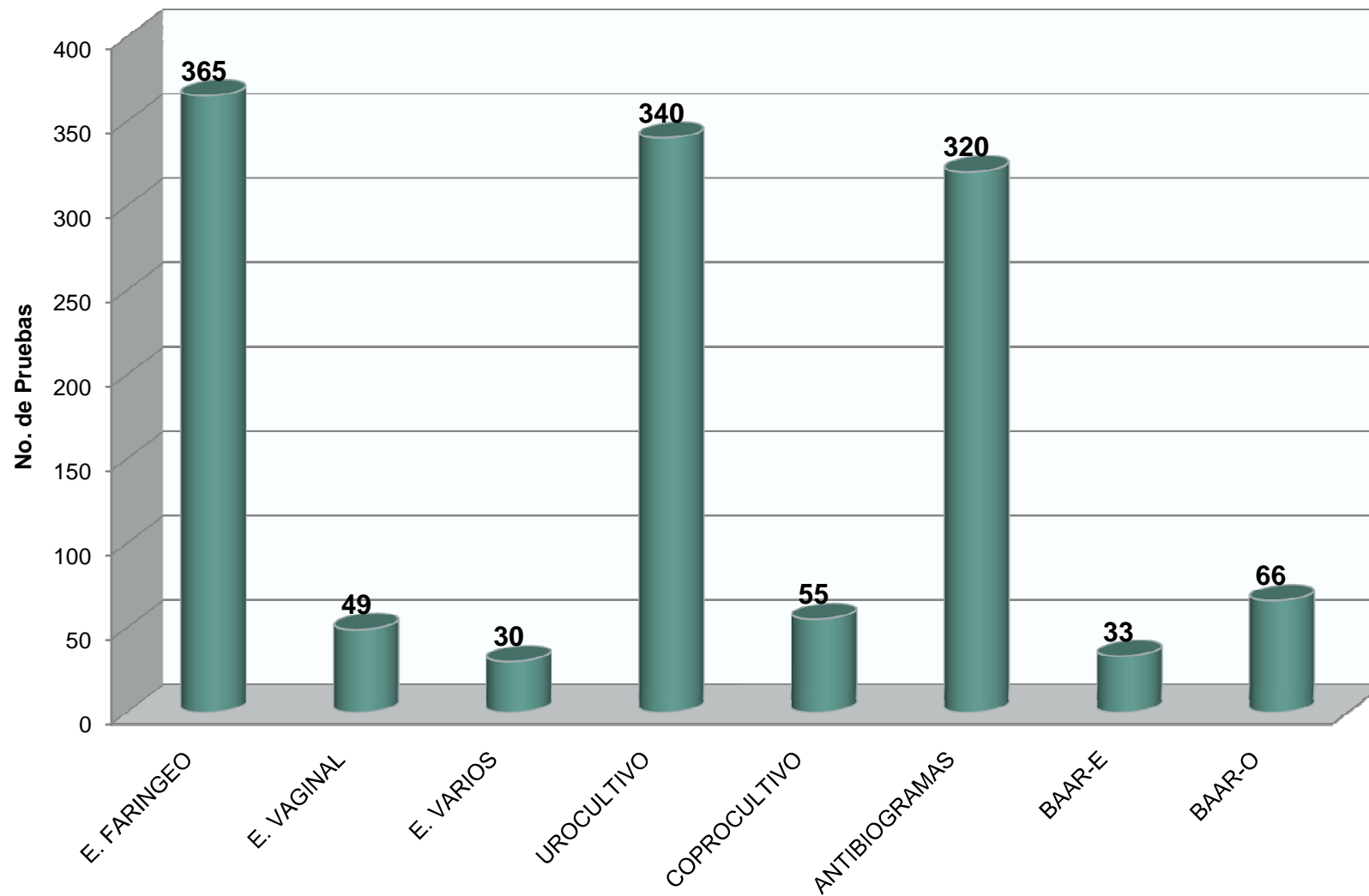
Frecuencia de estudios realizados en el área de Microbiología 2008



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ESTUDIO / MES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
E. FARINGEO	34	36	21	23	27	26	39	67	23	26	20	23	365
E. VAGINAL	3	2	4	1	4	4	6	4	7	6	6	2	49
E. VARIOS	1	0	1	5	2	4	5	3	2	1	4	2	30
UROCULTIVO	22	27	31	28	29	43	31	27	27	36	27	12	340
COPROCULTIVO	3	2	3	2	3	6	9	7	5	9	2	4	55
ANTIBIOGRAMAS	31	22	18	17	22	34	42	32	29	31	14	28	320
BAAR-E	3	6	1	3	4	3	4	0	3	0	3	3	33
BAAR-O	7	0	7	0	9	15	15	0	0	0	6	7	66
Total	104	95	86	79	100	135	151	140	96	109	82	81	1258

ÁREA DE MICROBIOLOGÍA



PRUEBAS EN 2008



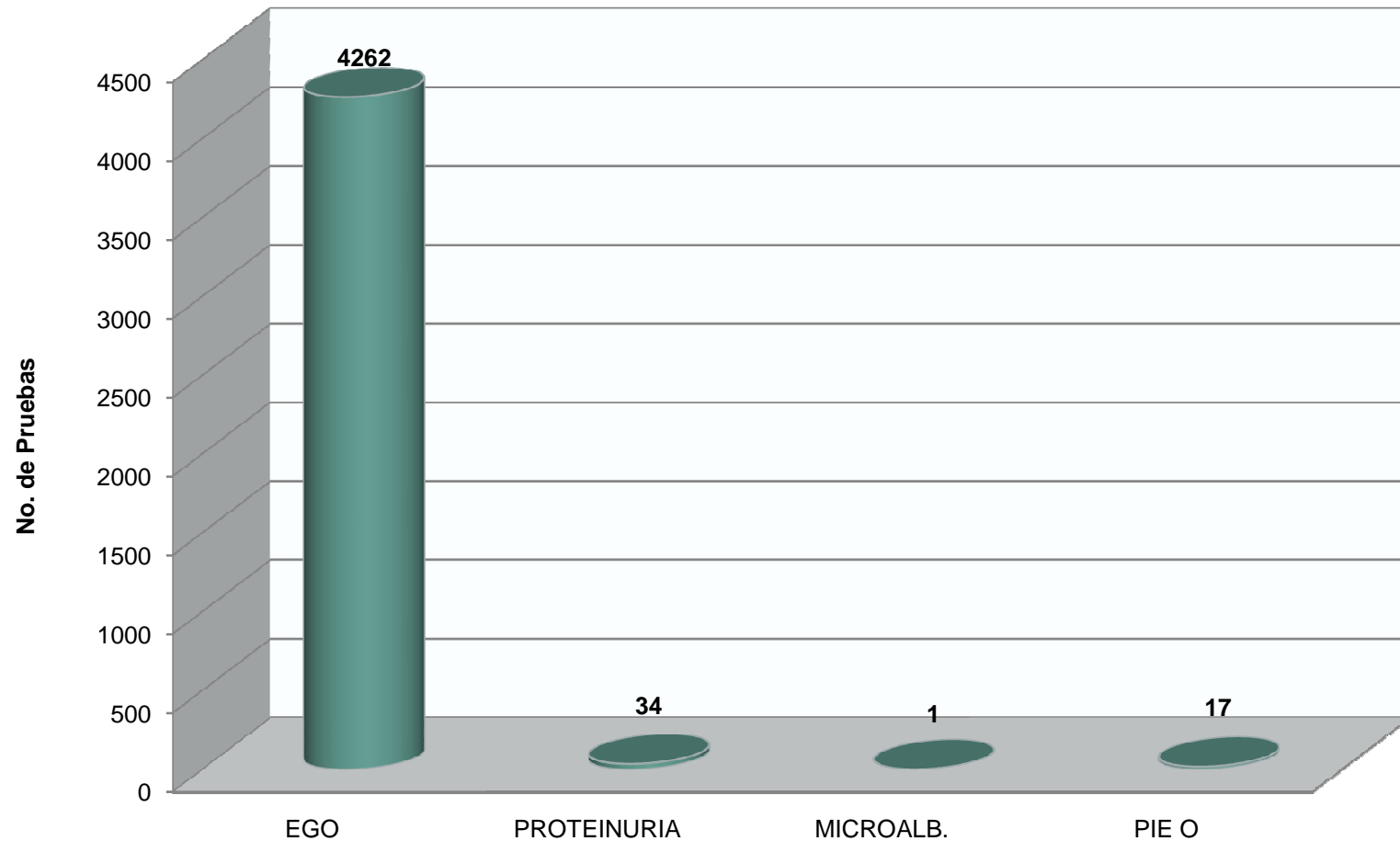
UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Frecuencia de estudios realizados en el área de Uroanálisis 2008

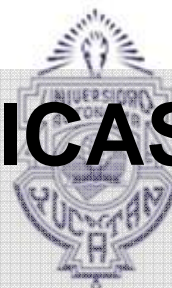
ESTUDIO / MES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
EGO	361	375	349	409	341	370	433	297	330	396	325	276	4262
PROTEINURIA	0	0	2	5	1	4	5	0	0	7	6	4	34
MICROALB.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PIE O	0	1	3	2	1	1	2	0	2	2	1	2	17
TOTAL	361	376	354	417	343	375	440	297	332	405	332	282	4314

ÁREA DE UROANÁLISIS



PRUEBAS EN 2008

ESTADÍSTICAS 2008

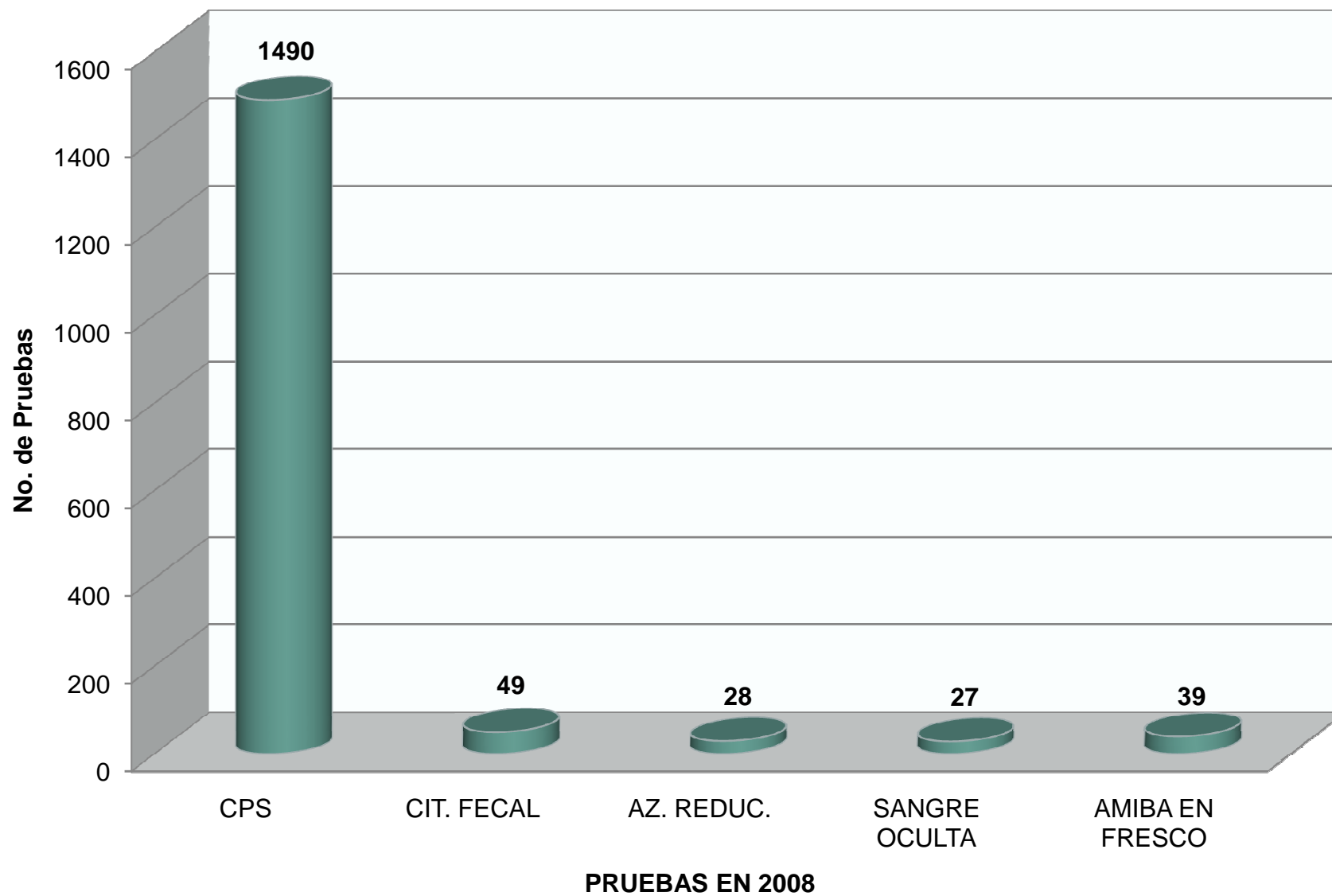


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ÁREA DE COPROANÁLISIS

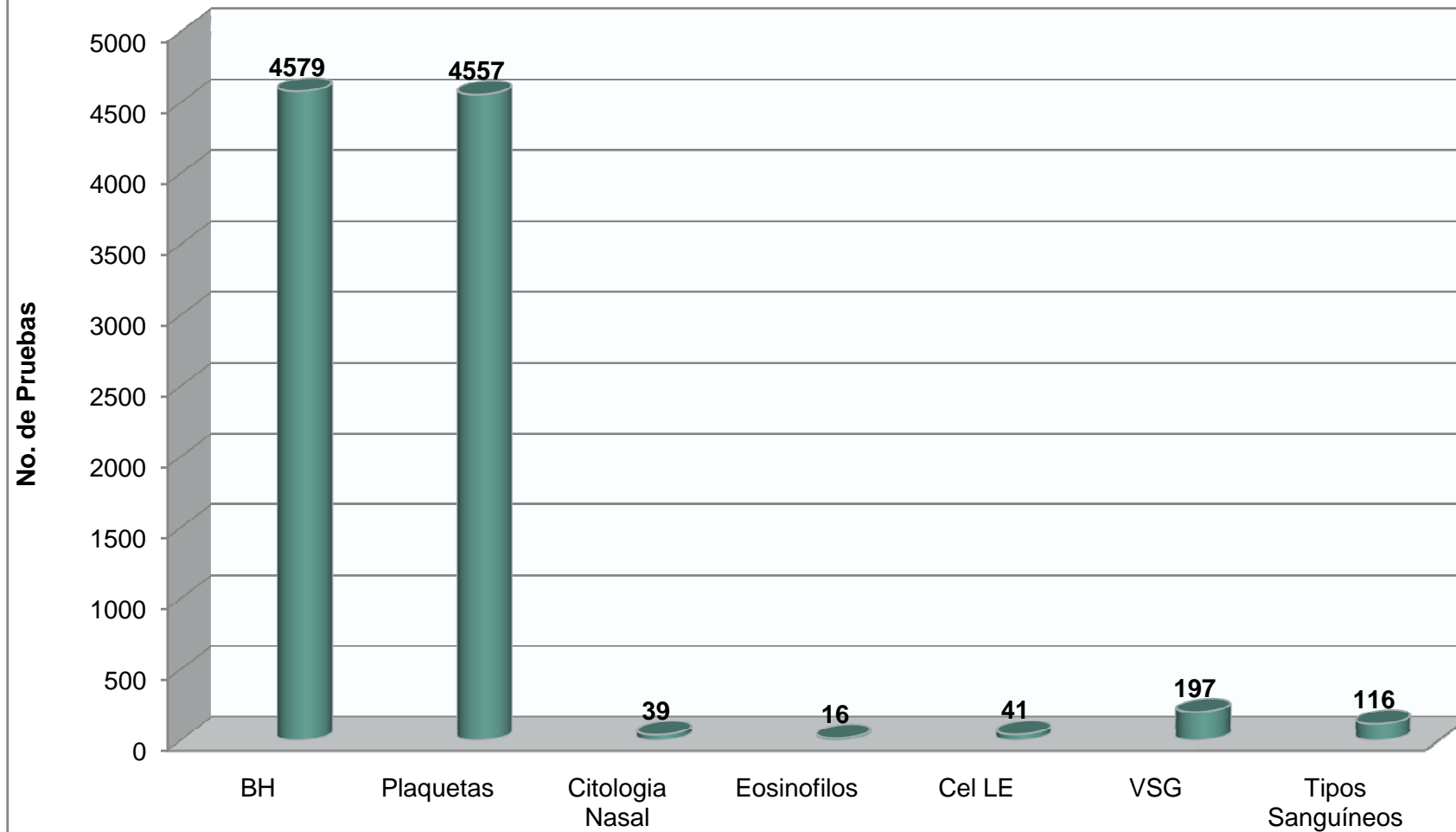
ESTUDIO / MES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CPS	119	145	92	110	108	148	146	201	129	116	86	90	1490
CIT. FECAL	4	4	7	2	7	2	8	3	3	1	4	4	49
AZ. REDUC.	4	1	6	1	2	2	1	1	1	4	2	3	28
SANGRE OCULTA	0	0	5	0	3	3	5	4	1	2	2	2	27
AMIBA EN FRESCO	2	5	6	2	2	3	10	3	0	2	1	3	39
TOTAL	129	155	116	115	122	158	170	212	134	125	95	102	1633

ÁREA DE COPROANÁLISIS





ÁREA DE HEMATOLOGÍA



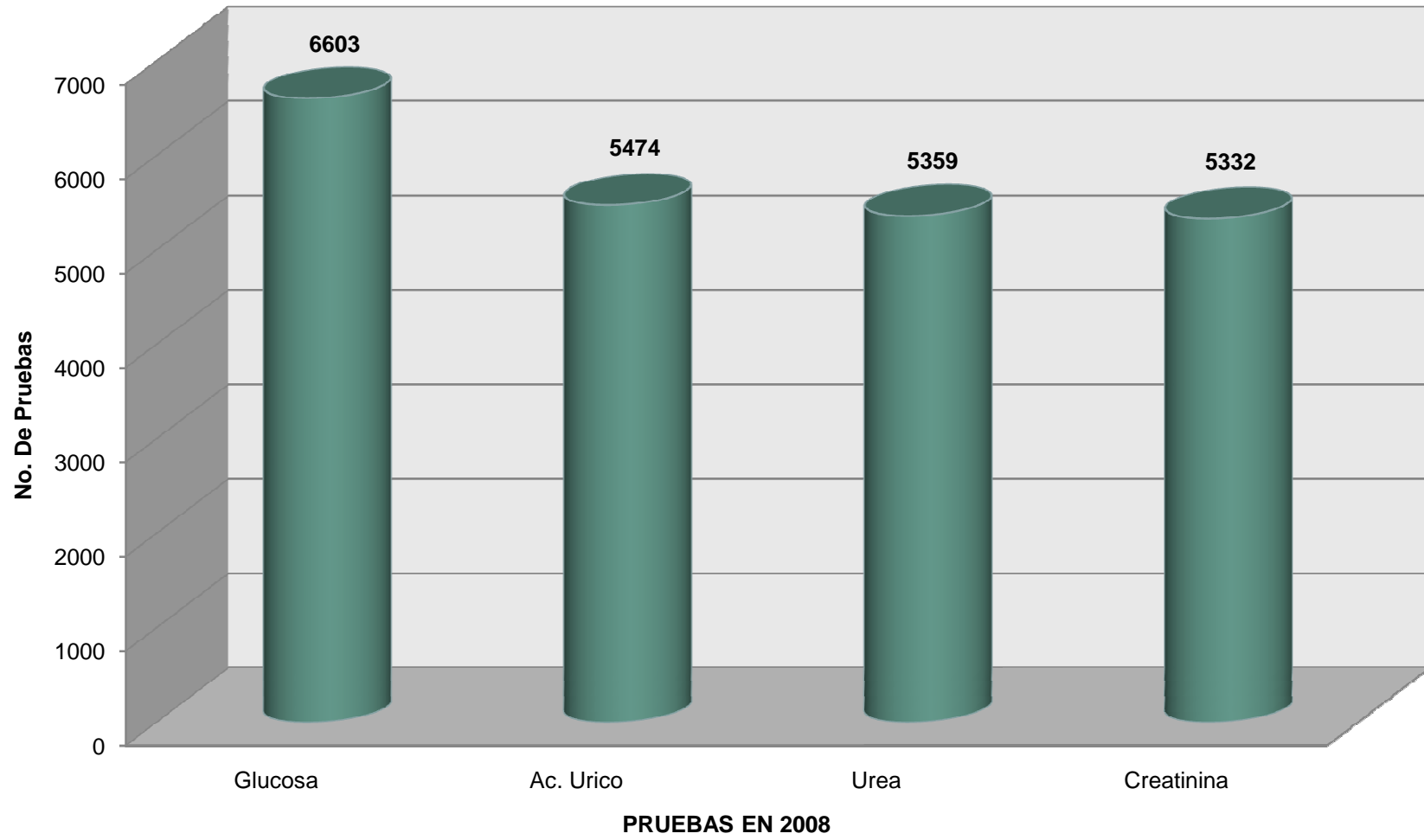
PRUEBAS EN 2008

ÁREA DE BIOQUÍMICA CLÍNICA Y HEMOSTASIA



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

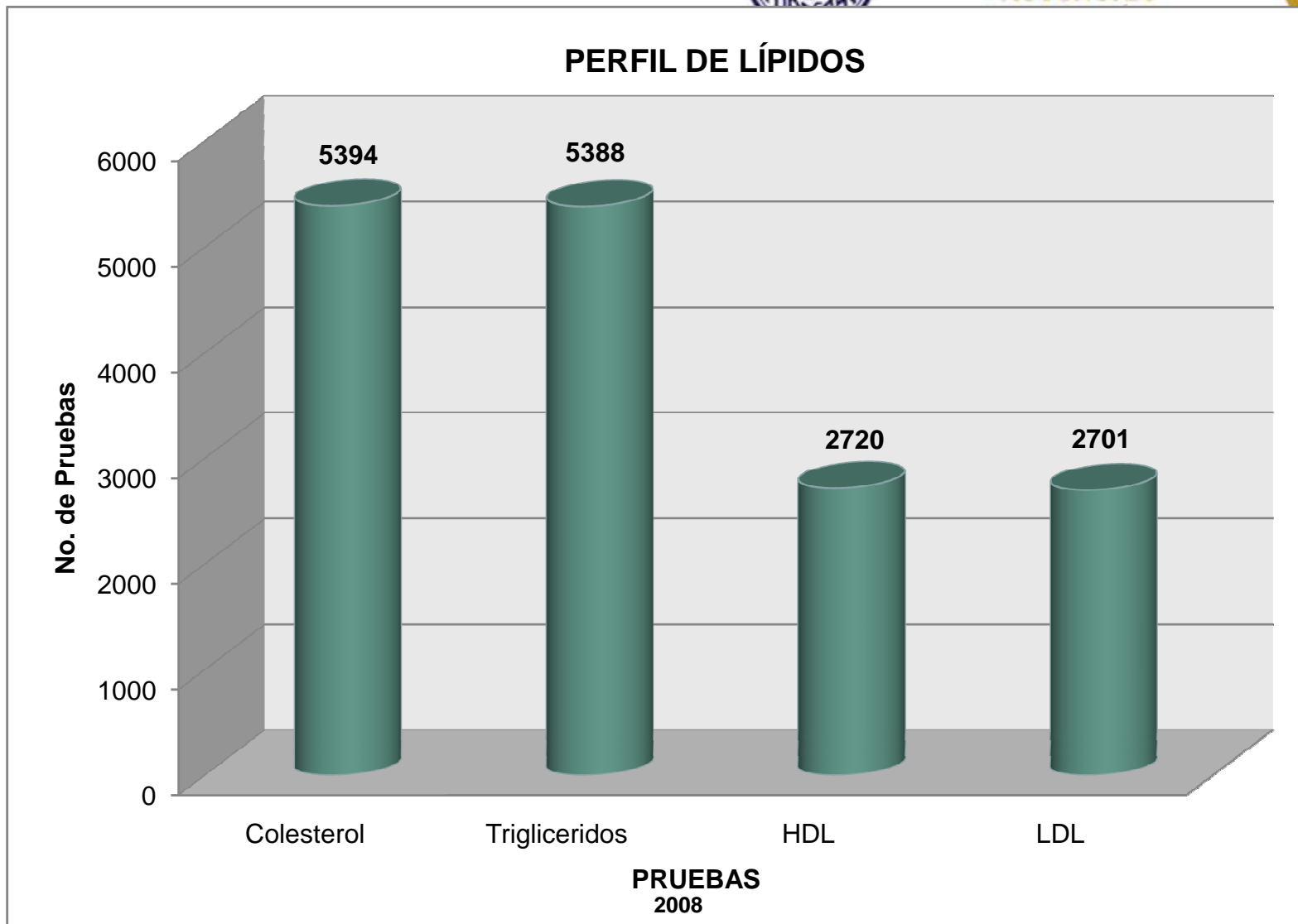
QUÍMICA SANGUÍNEA



ÁREA DE BIOQUÍMICA CLÍNICA Y HEMOSTASIA

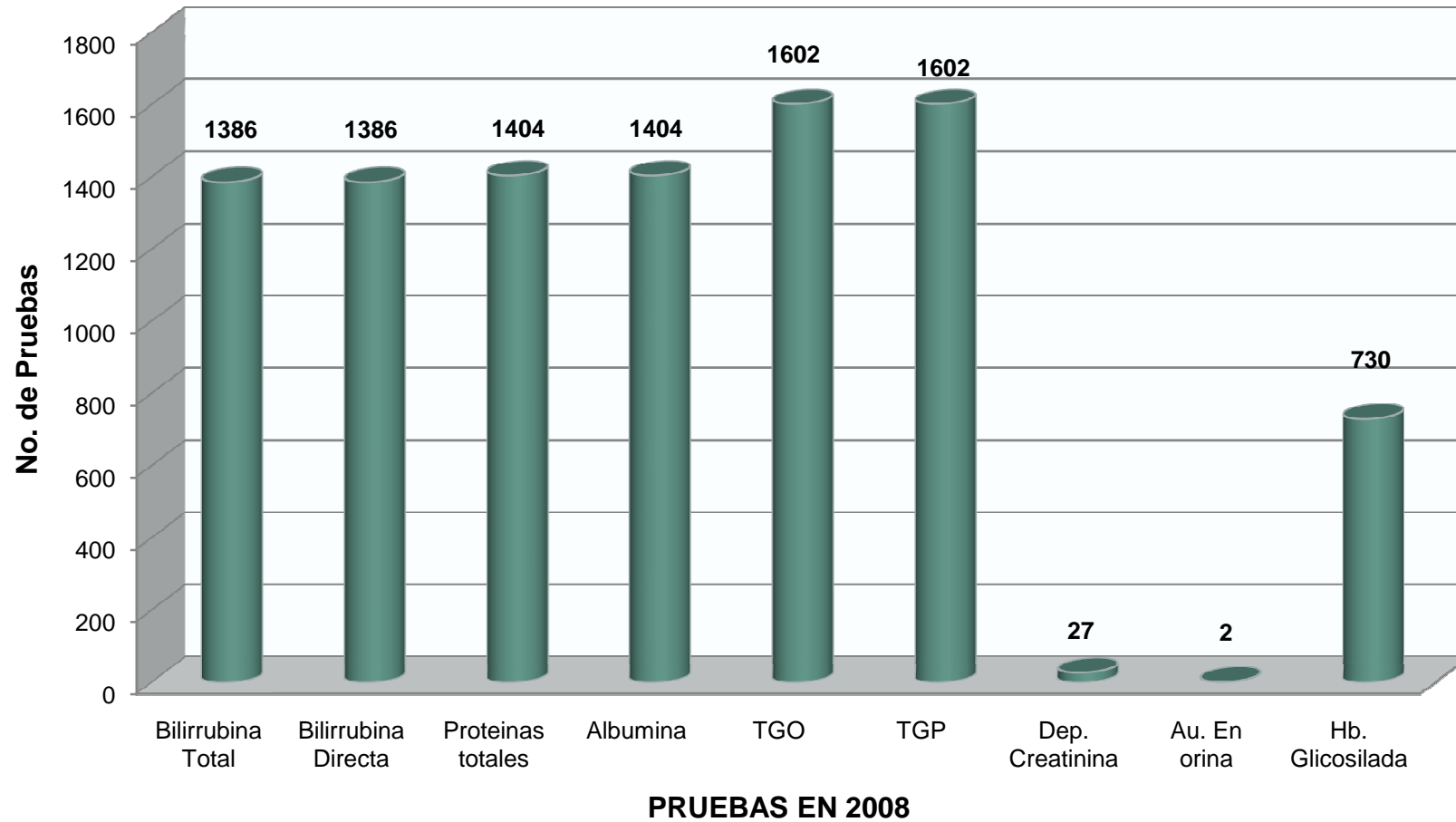


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA





PFH Y OTROS AREA BIOQUÍMICA CLÍNICA

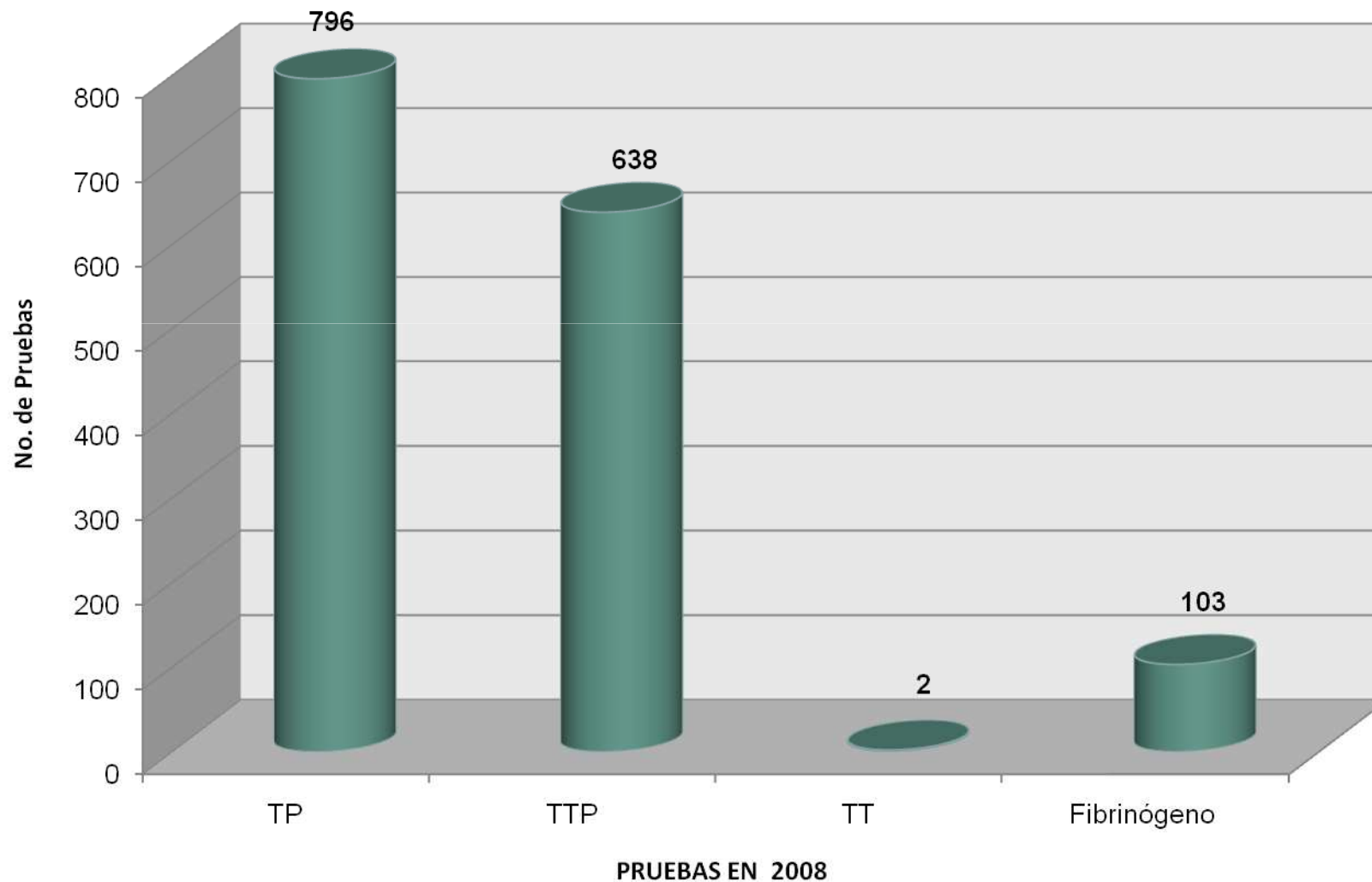


ÁREA DE BIOQUÍMICA CLÍNICA Y HEMOSTASIA

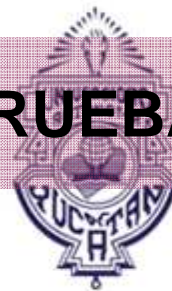


UADY
UNIVERSIDAD

PRUEBAS DE COAGULACIÓN



ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES

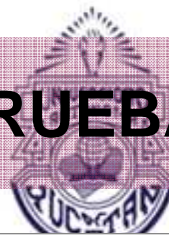


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Electrolitos

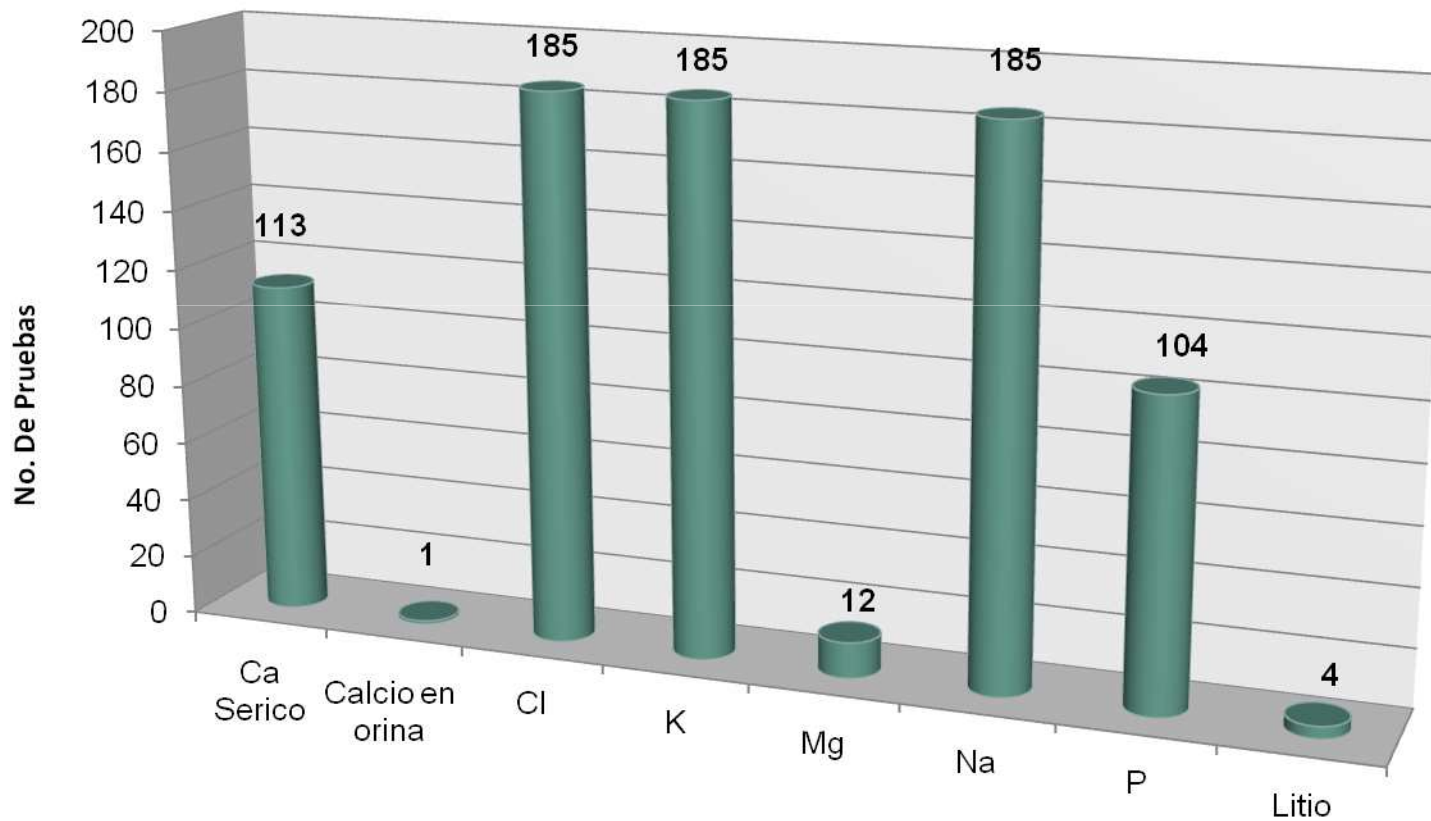
ESTUDIO / MES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CALCIO	22	6	3	17	8	9	11	5	9	8	7	8	113
CALCIO EN ORINA	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
COLORO	23	13	10	24	16	14	17	12	18	13	14	11	185
POTASIO	23	13	10	24	16	14	17	12	18	13	14	11	185
MAGNESIO	-	1	1	3	1	1	1	1	1	-	1	1	12
SODIO	23	13	10	24	16	14	17	12	18	13	14	11	185
FÓSFORO	19	5	5	15	7	9	8	4	9	8	7	8	104
LITIO	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	-	4

ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ELECTROLITOS



PRUEBAS EN 2008

ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES

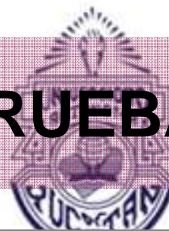


UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

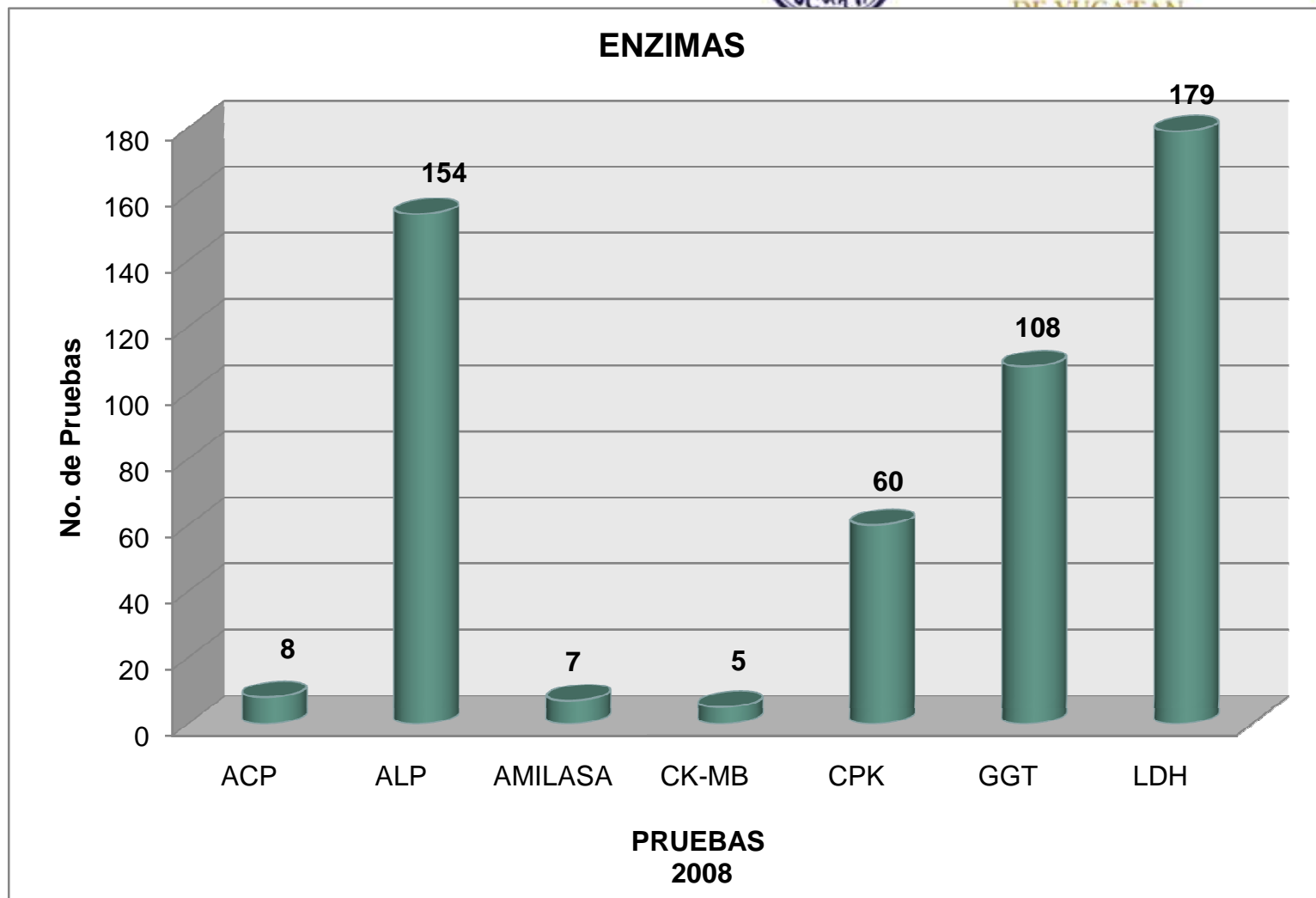
Pruebas enzimáticas

ESTUDIO / MES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACP		1	-	2	-	1	1	-	-	-	3	-	8
ALP	13	7	9	17	11	15	15	12	12	18	12	13	154
AMILASA	-	4	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	7
CK-MB	-	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	5
CK	6	7	3	12	8	3	2	6	5	2	5	1	60
GGT	10	5	5	13	10	10	11	6	7	11	11	9	108
LDH	20	14	12	23	12	17	13	8	10	18	17	15	179

ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



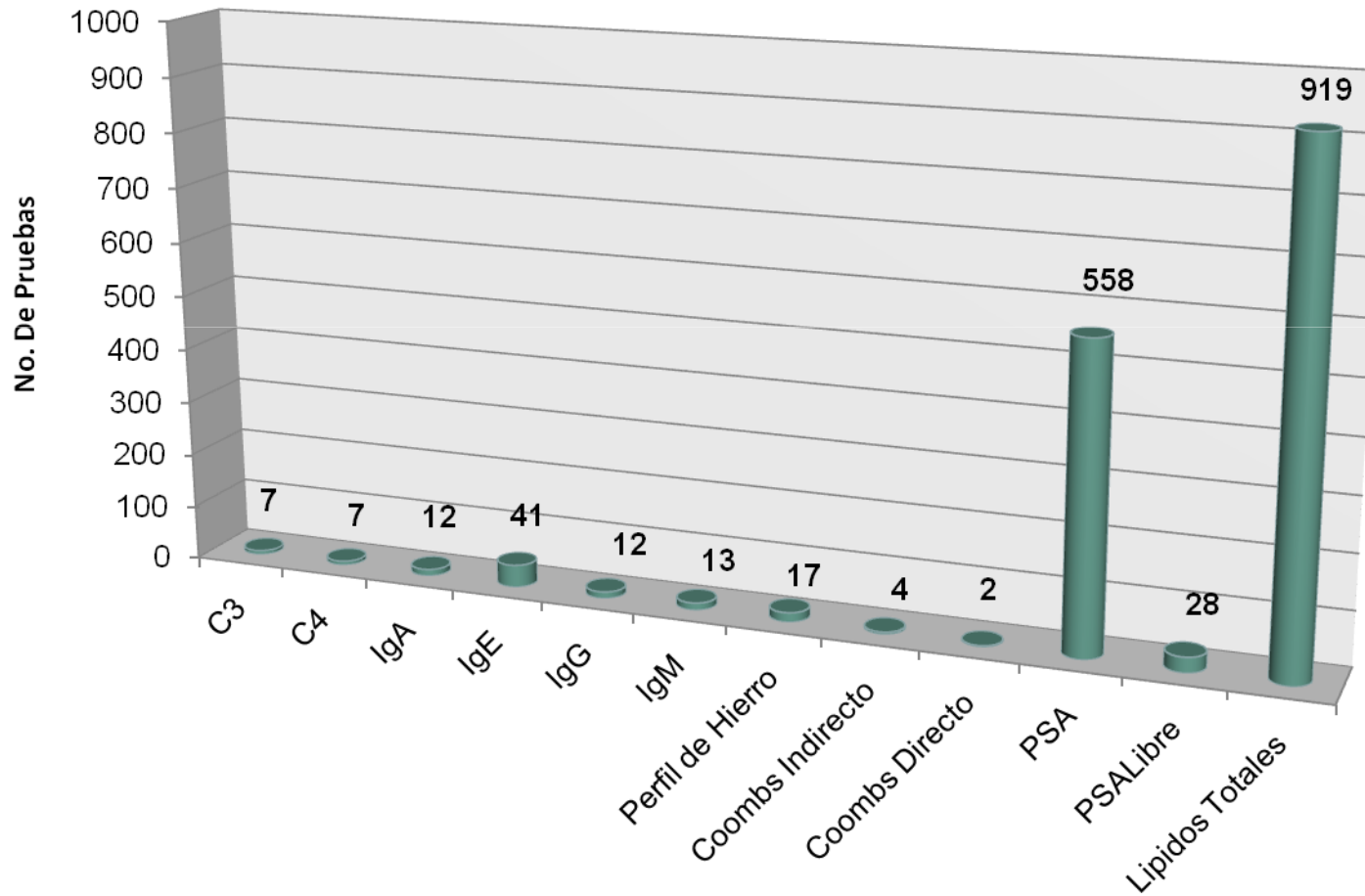
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



PRUEBAS ESPECIALES

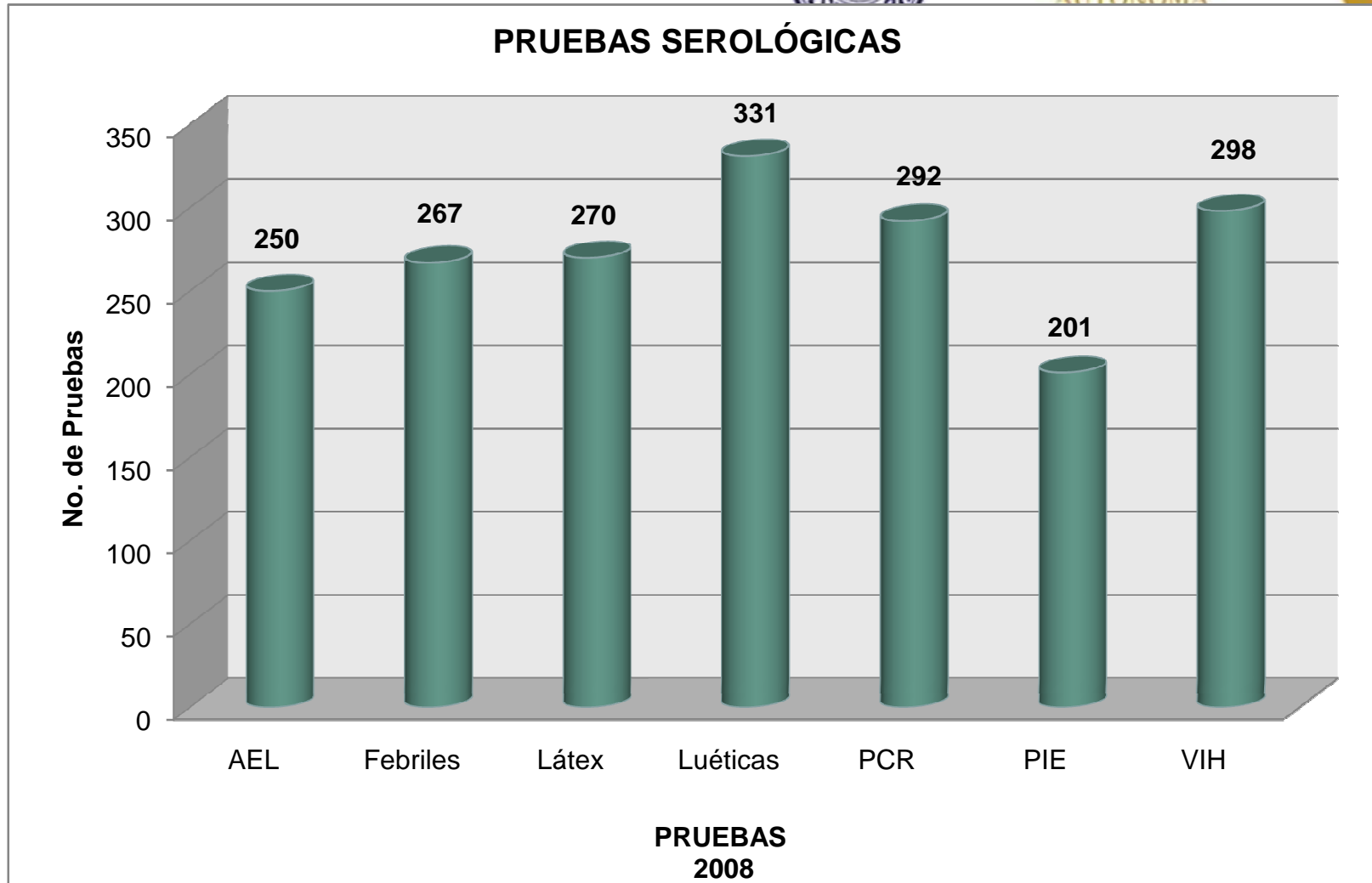


PRUEBAS EN 2008

ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



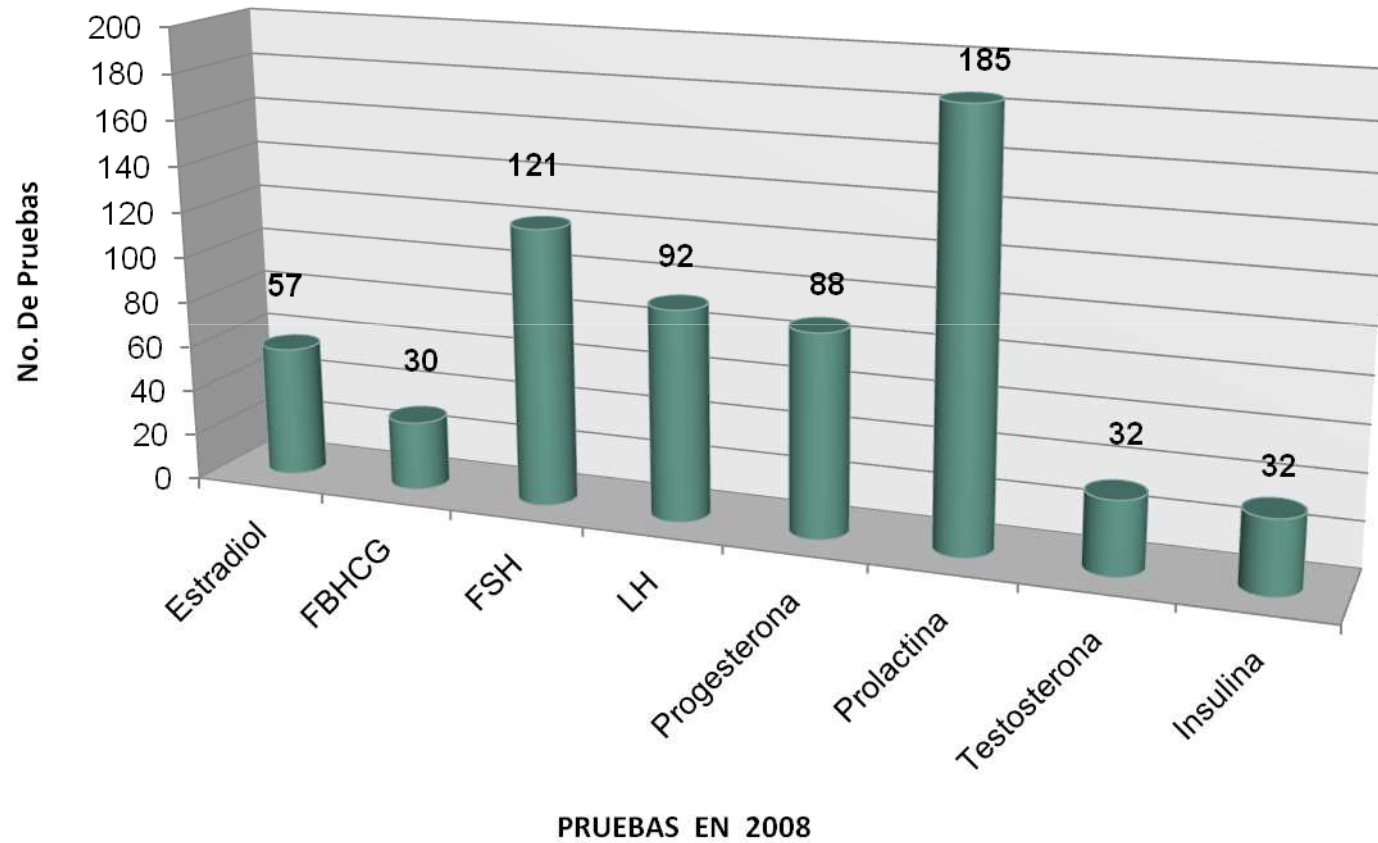
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA



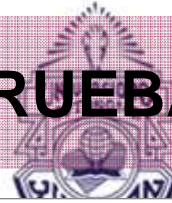
ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



HORMONAS

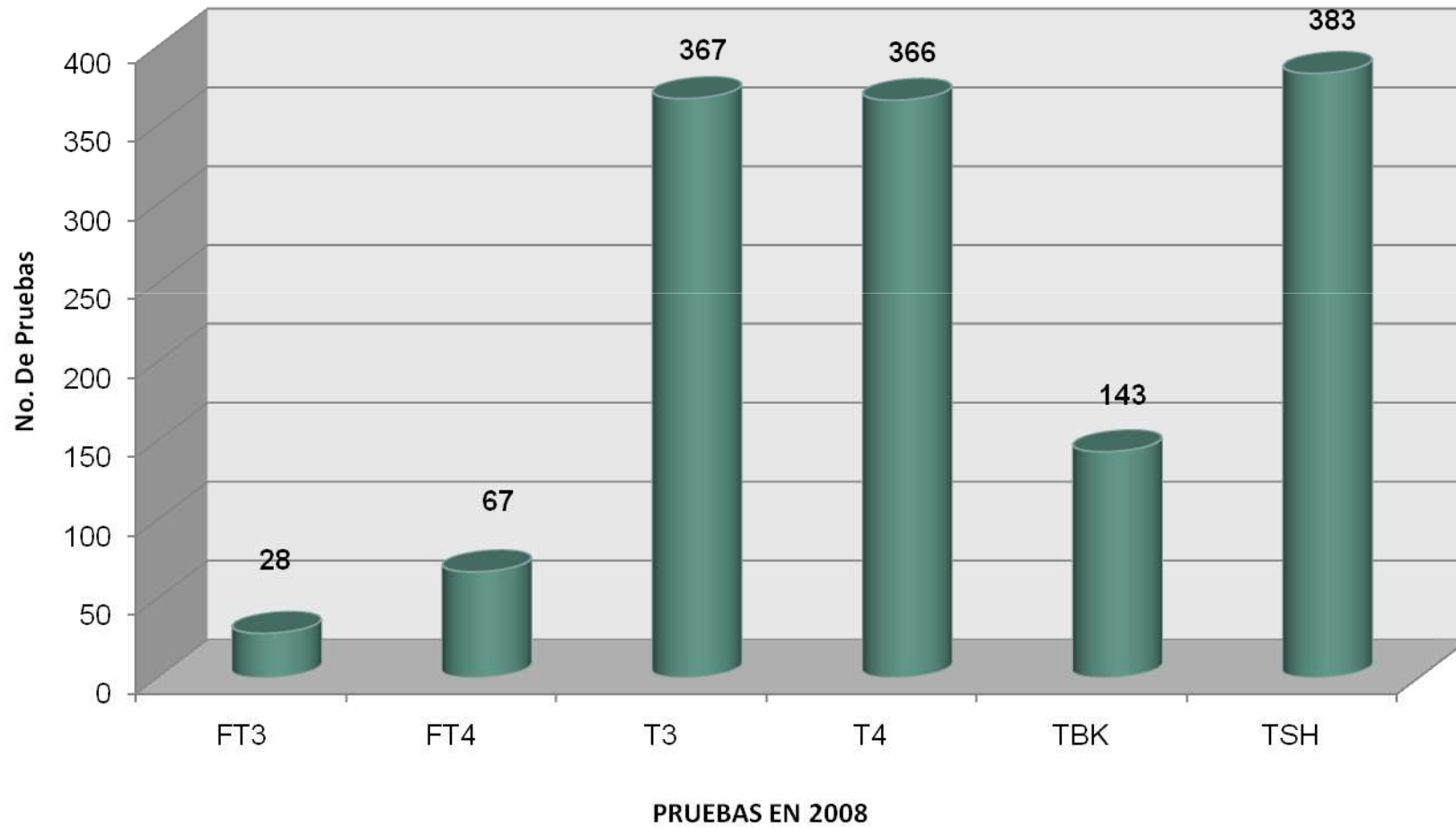


ÁREA DE INMUNOLOGÍA Y PRUEBAS ESPECIALES



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA

PERFIL TIROIDEO





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Conclusión del desempeño del proceso y satisfacción del servicio

- En el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios en el servicio de recepción fue bueno en un 97%, en el servicio de toma de muestras un 100% y la limpieza de instalaciones un 93%.
- El desempeño en las determinaciones analíticas fue adecuado a las necesidades de los usuarios.

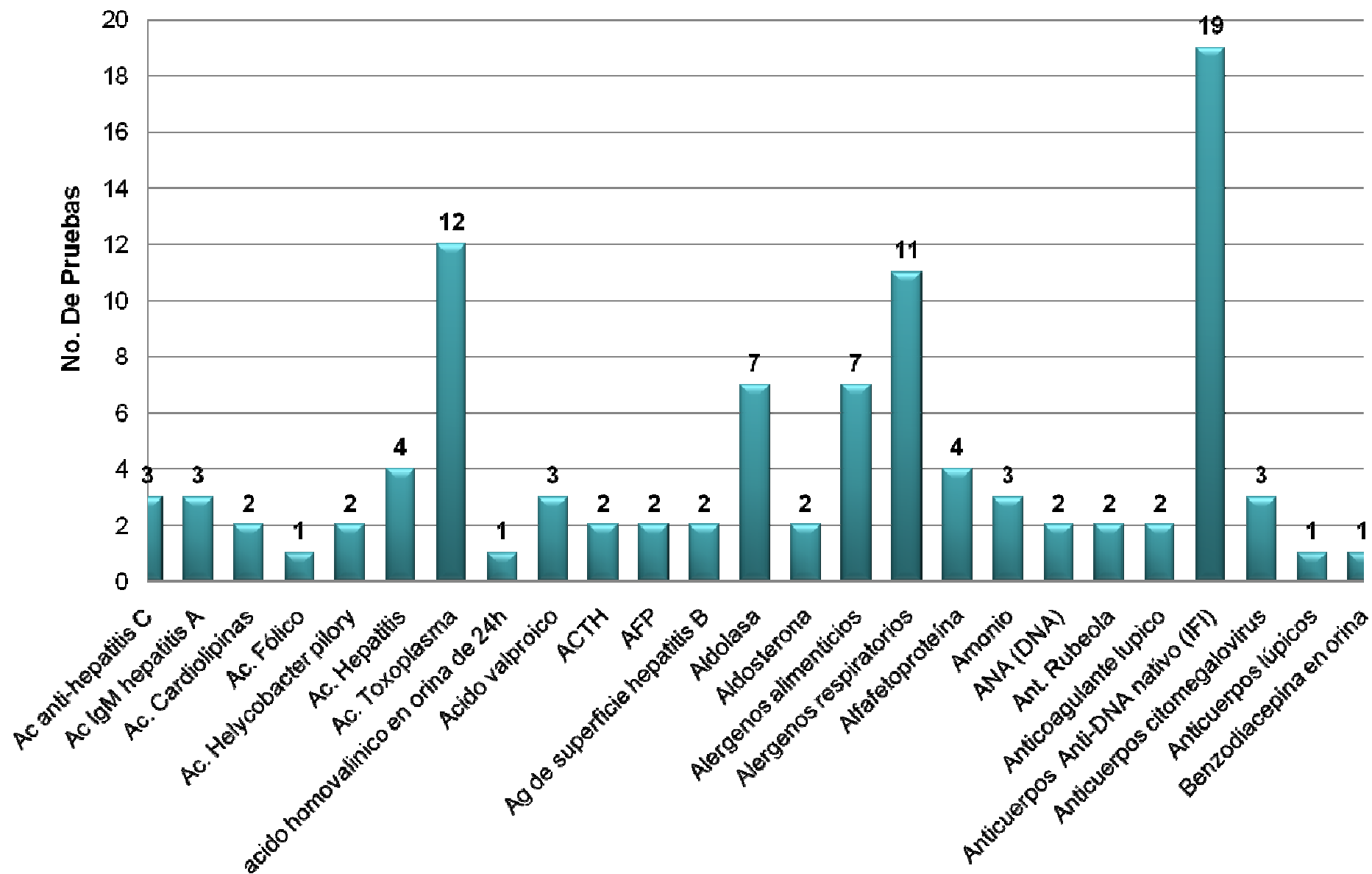


UADY

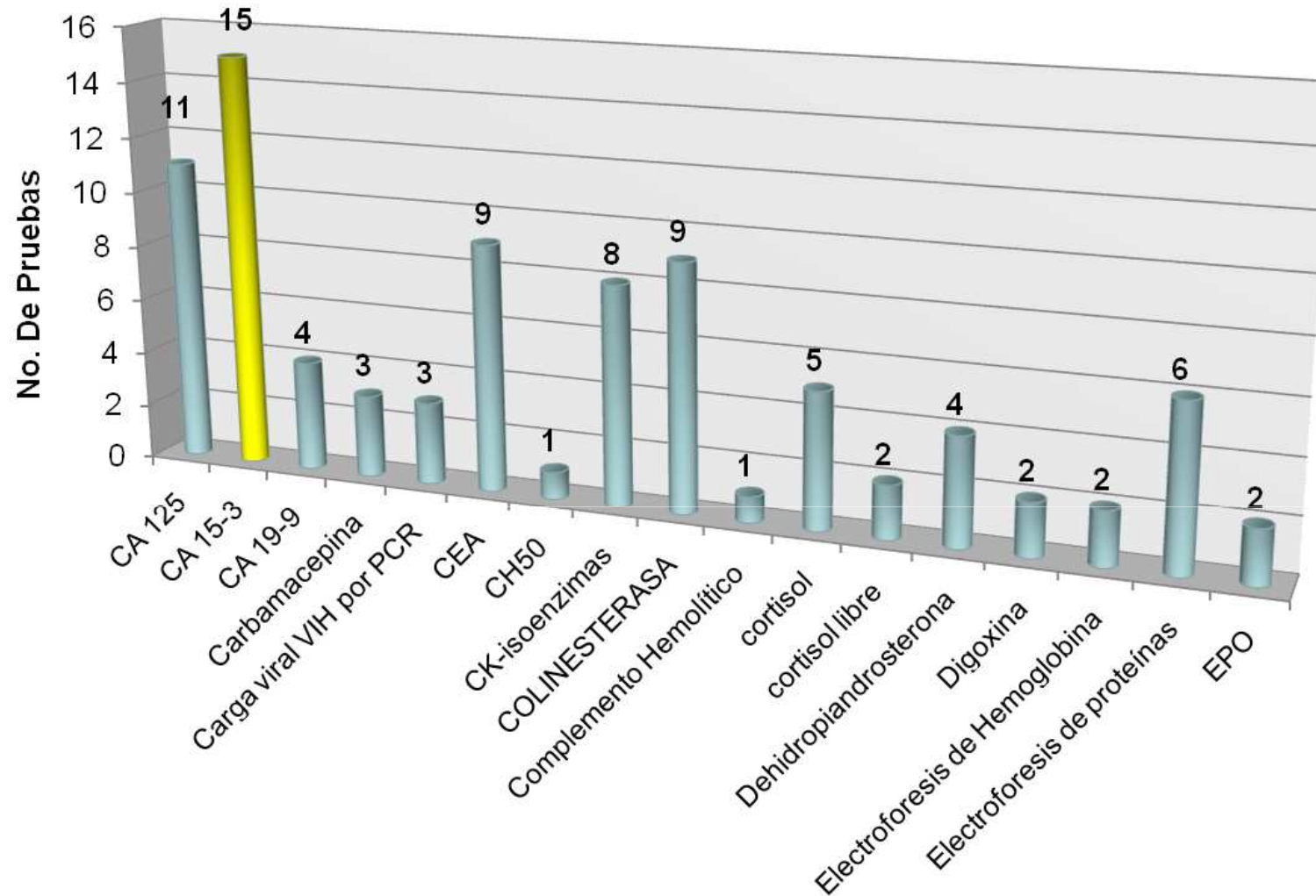
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

PRUEBAS SUBROGADAS

PRUEBAS SUBROGADAS EN 2008

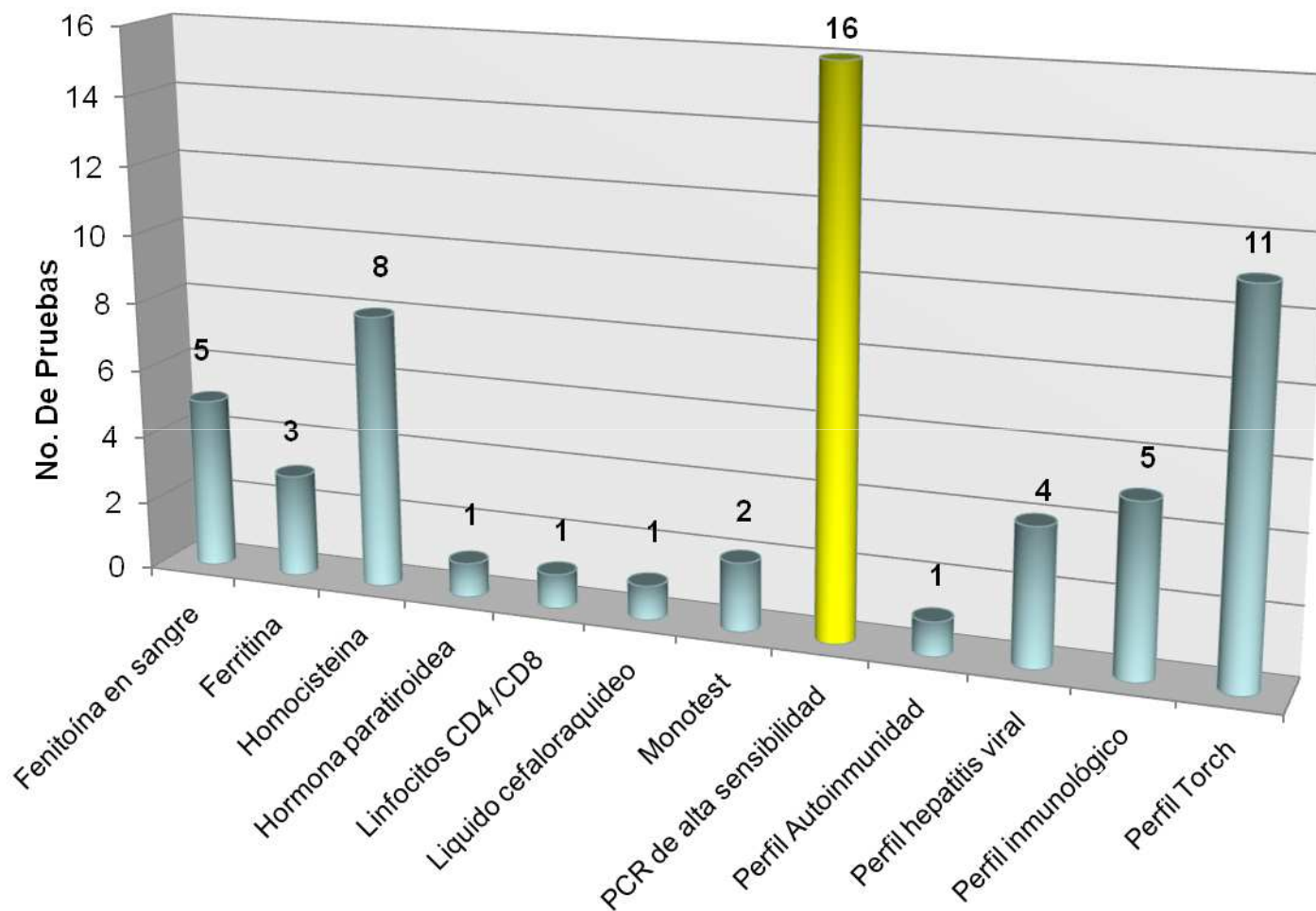


PRUEBAS SUBROGADAS



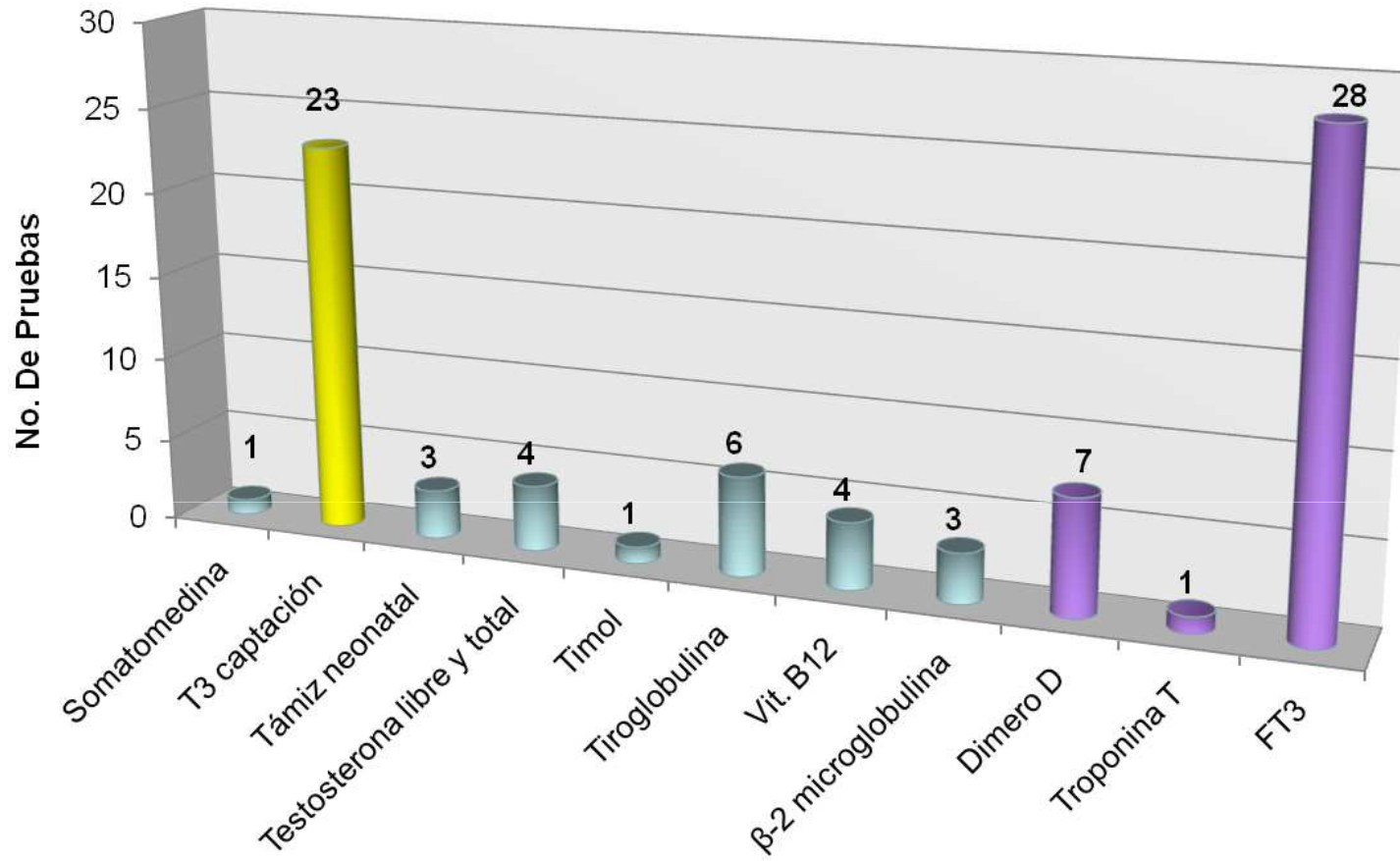
PRUEBAS EN 2008

PRUEBAS SUBROGADAS



PRUEBAS EN 2008

PRUEBAS SUBROGADAS



PRUEBAS EN 2008



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

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

ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
AC-FQUI-01 Reubicación de los contenedores de RPBI (NOM-087-ECOL)	Los contenedores de RPBI se encuentran dentro del área de trabajo y obstaculizando las salidas de emergencia.	18 de Noviembre de 2008	Diciembre de 2008	P
AC-FQUI-02 Almacenamiento de las sustancias químicas peligrosas. (NOM-005)	Los reactivos y sustancias químicas peligrosas se encuentran dentro del área de trabajo sin el debido resguardo en una zona específica.	19 de Noviembre de 2008	3 de diciembre de 2008	P
AC-FQUI-03 Programa de desinfección y desinfectación. (NOM-166)	A la fecha no se tiene ningún registro de haberse realizado esta desinfección y desinfectación.	18 de Noviembre de 2008	Diciembre de 2008	P
AC-FQUI-04 Mantenimiento preventivo de los instrumentos de medición. (NOM-166)	Los instrumentos de medición no cuentan con registros de haberse realizado algún mantenimiento preventivo.	3 de diciembre de 2008	5 de Diciembre de 2008	C

ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
AP-FQUI-01 Funcionamiento de las neveras	En el procedimiento para la conservación, transporte y envío de muestras se establece que deberán almacenarse para su conservación, transporte y/o envío en un rango de temperatura entre 4° C y 8° C y/o en estado de congelación, sin embargo se observó deshielo en algunas de las neveras, pudiendo provocar deterioro en las muestras y/o reactivos almacenados, así como posibles accidentes en el área.	28 de Noviembre de 2008	12 de Diciembre de 2008	C
AP-FQUI-02 Posibles filtraciones de agua en diversas áreas	Derivado de una inspección visual a las instalaciones se observa que en donde se algunos equipos, las paredes por sus condiciones pudieran presentar filtraciones de agua lo cual podría ocasionar alguna falla en el funcionamiento y/o accidente laboral.	6 de Diciembre de 2008	12 de Diciembre de 2008	P

ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA

Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
AM-FQUI-01 Creación de un área alterna para la toma de muestras a usuarios de edad avanzada y/o con discapacidad.	6 de Noviembre de 2008	18 de Diciembre de 2008	C
AM-FQUI-02 Reubicación física del Laboratorio de análisis clínicos de servicio a la comunidad en las nuevas instalaciones de la Facultad de Química en el Campus de la Salud.	Julio 2008	Marzo 2010	P
AM-FQUI-03 Instalación de puertas deslizantes de las mesetas de todo el Laboratorio.	13 de Noviembre de 2008	26 de Noviembre de 2008	C
AM-FQUI-04 Acondicionamiento de la recepción del Laboratorio de análisis clínicos de servicio a la comunidad.	9 de Julio de 2008	4 de Agosto de 2008	C



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios con eficacia, competitividad y mejora continua de sus procesos internos, permitiendo un mayor acercamiento con la sociedad, para ser una universidad con trascendencia social, con presencia y reconocimiento local, regional y nacional.

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. Obtener en el año 2009, la certificación ISO 9000 del proceso de enseñanza-aprendizaje por medio de la práctica y servicio social del laboratorio de análisis clínicos.**
- 3. Obtener durante el 2009 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

Informe del estado de las no conformidades

- Se documentaron 4 acciones correctivas durante la implementación del SGC
- A la fecha se han cerrado 3 de las acciones



UADY

Facultad de Química

Laboratorio de Análisis
Clínicos

ISO 9001:2000

Se les invita a la presentación del Programa de Certificación del Laboratorio de Análisis Clínicos, que será impartida por la M. en C. Wendy F. Brito Loeza Directora de esta Facultad y se llevara a cabo el día 19 de enero del presente año, en el auditorio "Martin Medina Rosado" de la Facultad de Química a la 1:00 pm y a las 5:00pm.

Esperamos contar con su asistencia.



UADY

FACULTAD DE
QUÍMICA

CERTIFICACIÓN ISO 9001 2000

LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS



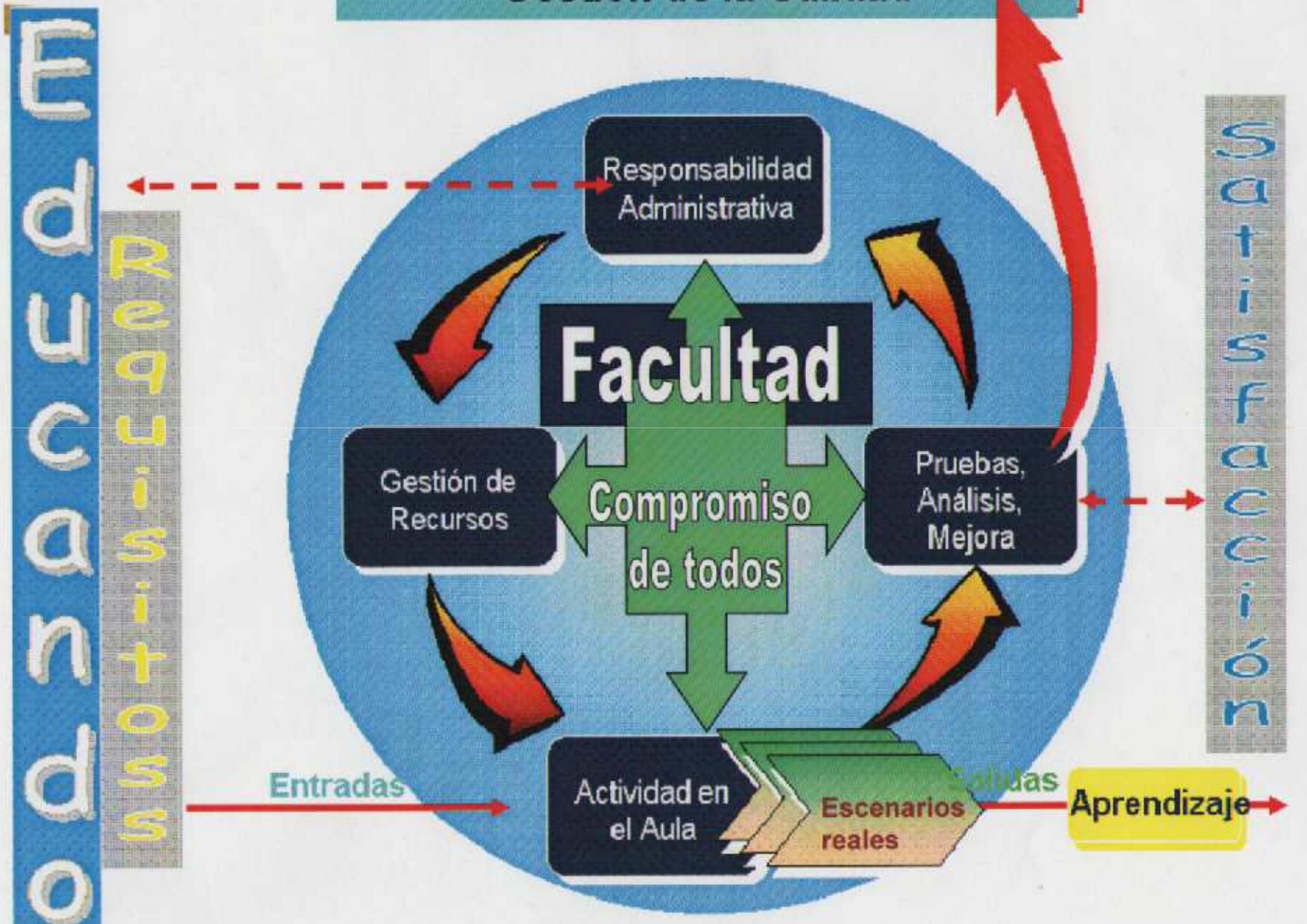
Política de Calidad UADY

Satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios con eficacia, competitividad, y mejora continua de sus procesos internos, permitiendo un mayor acercamiento con la sociedad, para ser una Universidad con trascendencia social, con presencia y reconocimiento local, regional y nacional.

Revisión: 00
Fecha: junio-2007

Atentamente
El Rector de la UADY
MVZ. M. Phil. Alfredo F. J. Dájer Abimerhi

Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad





Evolución del concepto de la calidad

Verificación:

Reparación de errores en el momento
Calidad definida por el productor o prestador

Control de calidad:

Consumidores interesados en la calidad
Técnicas de control de calidad sólo en el ámbito del producto

Aseguramiento de la calidad:

Los consumidores premian la calidad
Prevención de errores

Gestión de la calidad:

Aumentar la satisfacción del cliente
Mejora continua

Calidad total-Modelos de Excelencia:

Evaluación absoluta de la organización aplicable a todas las actividades y partes de la misma



Procesos de Gestión de la Calidad

Acreditación

Proceso por el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que un organismo o persona es competente para llevar a cabo una tarea específica.

Certificación

Proceso por el cual una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos.



¿Qué es Certificar?

Es la emisión de una garantía escrita por un **organismo externo e independiente** que **Auditó** el Sistema de Gestión de la Organización y **Verificó** que es **Conforme** a los requisitos especificados en la Norma.



¿Qué es Auditar?

Examen metódico e independiente que se realiza para **determinar** si las actividades y los resultados relativos a la **calidad** satisfacen las **disposiciones previamente establecidas**, y para comprobar que se llevan realmente a cabo y que son adecuados **para alcanzar los resultados previstos**.



¿Porqué certificar?

**El objetivo es la
mejora continua**



¿Porqué certificar?

Beneficios y Ventajas

- Se obtiene una opinión externa del grado de implantación del **Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Se **aportan mejoras** en los procesos.
- **Garantizan la objetividad** e independencia del proceso de auditoría.
- **Evitan conflictos internos** entre auditores y auditados.



.....¿Porqué certificar?

Todo ello supone, en la mayoría de los casos, una **mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad** de la empresa, si se atienden y corrigen las desviaciones detectadas.

¿Qué es ISO?



- Son la siglas en inglés de la **Organización Internacional de Estandarización** (según la abreviación aceptada internacionalmente).
- Tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.



¿Qué es ISO 9001:2000?

- **Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una institución debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.**
- **Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con este reconocimiento porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).**



¿Porqué certificar por ISO 9001:2000?

- **Sus normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.**
- **Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a otras normas, éstas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.**



¿Y después qué?

- Cada seis meses, un agente de certficadores realiza una auditoría de las instituciones registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las **condiciones que impone la norma ISO 9001.**
- De este modo, los clientes de estas instituciones registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores.
- Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.



Laboratorio de Análisis Clínicos

- **Más de 30 años de servicio**
- **Prestigio local**
- **Reconocimiento PACAL (Programa de Aseguramiento de la Calidad)**
- **Reconocimiento del modelo de escenario real de aprendizaje**



Laboratorio de Análisis Clínicos

MISIÓN

Brindar resultados altamente confiables y de calidad, que proporcionen al usuario y al equipo de profesionales de la salud que lo atiende la **información necesaria para restablecer, promover y conservar su salud.** Asimismo, constituir con este diario proceder un **escenario real de aprendizaje ideal para la formación integral de recursos humanos** de alto nivel, comprometidos con la sociedad, con un desempeño ético y humanístico.



Laboratorio de Análisis Clínicos

VISIÓN

Ser un laboratorio de análisis clínicos que, a la vez, sea considerado como un laboratorio de referencia en el ámbito local y regional, con reconocimiento nacional por su compromiso con la atención a la sociedad a través del desarrollo e implementación de técnicas de diagnóstico avanzadas, para ser un laboratorio de vanguardia y ejemplo en la formación de recursos humanos de alto nivel.



Objetivos de Calidad

- **Obtener durante el 2009 el reconocimiento a la excelencia de calidad emitido por el PACAL por cada área del LAC.**
- **Incrementar semestralmente en un 3% el porcentaje de satisfacción de los usuarios.**
- **Disminuir anualmente en un 5% las pruebas que se envían al laboratorio subcontratado.**
- **Obtener en el año 2009, la certificación ISO 9000 del proceso de enseñanza-aprendizaje por medio de la práctica y servicio social del laboratorio de análisis clínicos.**
- **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.**

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Administración del Sistema de Gestión de la Calidad

MAPA DEL PROCESO Provisión de servicios de laboratorio

Entradas / Insumos

- Solicitud de análisis
- Condiciones adecuadas para la toma de muestra biológica.
- Recibo de cobro

registro y la recepción de usuarios y muestras

toma de muestras

análisis de muestras

conservación, transporte y envío de muestras

entrega de resultados

Usuarios

- Paciente

Usuarios/ Proveedor

- Químico
- Paciente

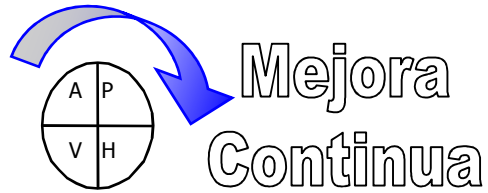
Salidas / Productos

- Resultado de análisis

Administración de recursos financieros materiales y humanos

adquisición de materiales, reactivos y equipo para el laboratorio de análisis clínicos

Revisión: 00
19 de enero 2009





¿Y después qué?

- **Mantener la certificación del laboratorio clínico**
- **Mantener la acreditación de la Licenciatura de QFB**
- **Certificar el proceso enseñanza aprendizaje en el laboratorio clínico**
- **Cerrar brechas de calidad con los demás laboratorios.**
- **Acreditación de la licenciatura de Química**
- **Acreditación del laboratorio de Análisis Clínicos.**
-



Gracias

"Cuanto más alto coloque el hombre su meta, tanto más crecerá"

G. E. Lessing



UADY
FACULTAD DE
QUÍMICA

Presentación del sistema de gestión de calidad a la escuela por parte de la alta dirección.





UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA



Para nosotros su opinión es muy importante, es por eso que queremos recibir sus comentarios.

BUZÓN DEL USUARIO

F-FQUI-LAC-10/REV.01



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ACCIONES DE MEJORA

FOLIO
AM-FQUI-05

Área: Laboratorio de análisis clínicos

Fecha de elaboración: 4 de Marzo de 2008

1.- Nombre de la acción de mejora.												
Implementación de nuevas técnicas inmunológicas y automatización del departamento de uroanálisis												
2.- Objetivo de la acción de mejora.												
Disminuir el numero de pruebas enviadas a laboratorio subcontratado y automatizar el área de uroanálisis para optimizar recursos y mejorar la precisión en el análisis físico-químico de la orina.												
3.- Proceso y/o Procedimiento que impacta.												
Provisión de servicios de laboratorio												
4.- Responsable del proceso.												
EHDL Jorge Castro Mañé												
5.- Origen de la acción.												
Aumento en la demanda de análisis actualmente subcontratados y del número de uroanálisis												
6.- Beneficiarios.												
Usuarios del servicio de análisis clínicos												
7.- Alcance.												
7.1 Acciones.												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Acciones</th> <th>Fecha de inicio</th> <th>Fecha de término</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión para la adquisición de equipo con metodología MEIA y FPIA</td> <td>6 de Marzo 2009</td> <td>Abril 2009</td> <td>EHDL Jorge Castro Mañé</td> </tr> <tr> <td>Gestión para la adquisición de equipo urisys para el departamento de uroanálisis</td> <td>27 de Febrero 2009</td> <td>Abril 2009</td> <td>QFB Jose M. Marrufo Gómez</td> </tr> </tbody> </table>	Acciones	Fecha de inicio	Fecha de término	Responsable	Gestión para la adquisición de equipo con metodología MEIA y FPIA	6 de Marzo 2009	Abril 2009	EHDL Jorge Castro Mañé	Gestión para la adquisición de equipo urisys para el departamento de uroanálisis	27 de Febrero 2009	Abril 2009	QFB Jose M. Marrufo Gómez
Acciones	Fecha de inicio	Fecha de término	Responsable									
Gestión para la adquisición de equipo con metodología MEIA y FPIA	6 de Marzo 2009	Abril 2009	EHDL Jorge Castro Mañé									
Gestión para la adquisición de equipo urisys para el departamento de uroanálisis	27 de Febrero 2009	Abril 2009	QFB Jose M. Marrufo Gómez									

Elaboró

EHDL Jorge Castro Mañé

Responsable sanitario del Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad

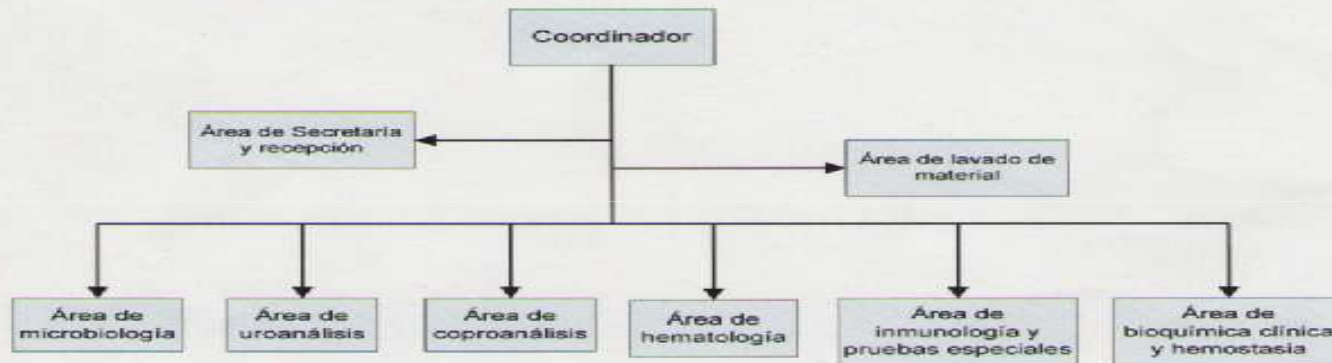
Aprobó

M en C Wendy Brito Loeza

Directora de la Facultad de Química



**Organigrama del Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la
Comunidad – UADY**



MICROSCOPIO

ESPECIFICACIONES:

1.- Objetivos: 5x, 10x, 40x, 60x, 100x. Campo claro

Objetivos: 5x, 10x, 40x, 60x, 100x. Campo oscuro

Objetivos: 5x, 10x, 40x, 60x, 100x. Luz polarizada.

Objetivos: 5x, 10x, 40x, 60x, 100x. Contraste de fases

2.- Optica n-achroplane.

3.- Iluminación Led.

4.- Acoplado a cámara de video digital de 12 megapixeles. Con salida video, USB

Lector de microplacas para ELISA

Sistema óptico

Rango de longitud de onda

Rango de medida

**Tiempo de medición
(Placas de 96 pozos)**

Especificaciones:

12 canales de medición

1 canal de referencia

340 a 750 nm

340 a 399 nm: 0 a 3.0 OD

400 a 750 nm: 0 a 4.0 OD

- Longitud de onda sencilla: 6 sg.

- Longitud de onda doble: 8 sg.