



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**2009: 2ª Reunión para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección**

8 de Octubre de 2009



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## AGENDA

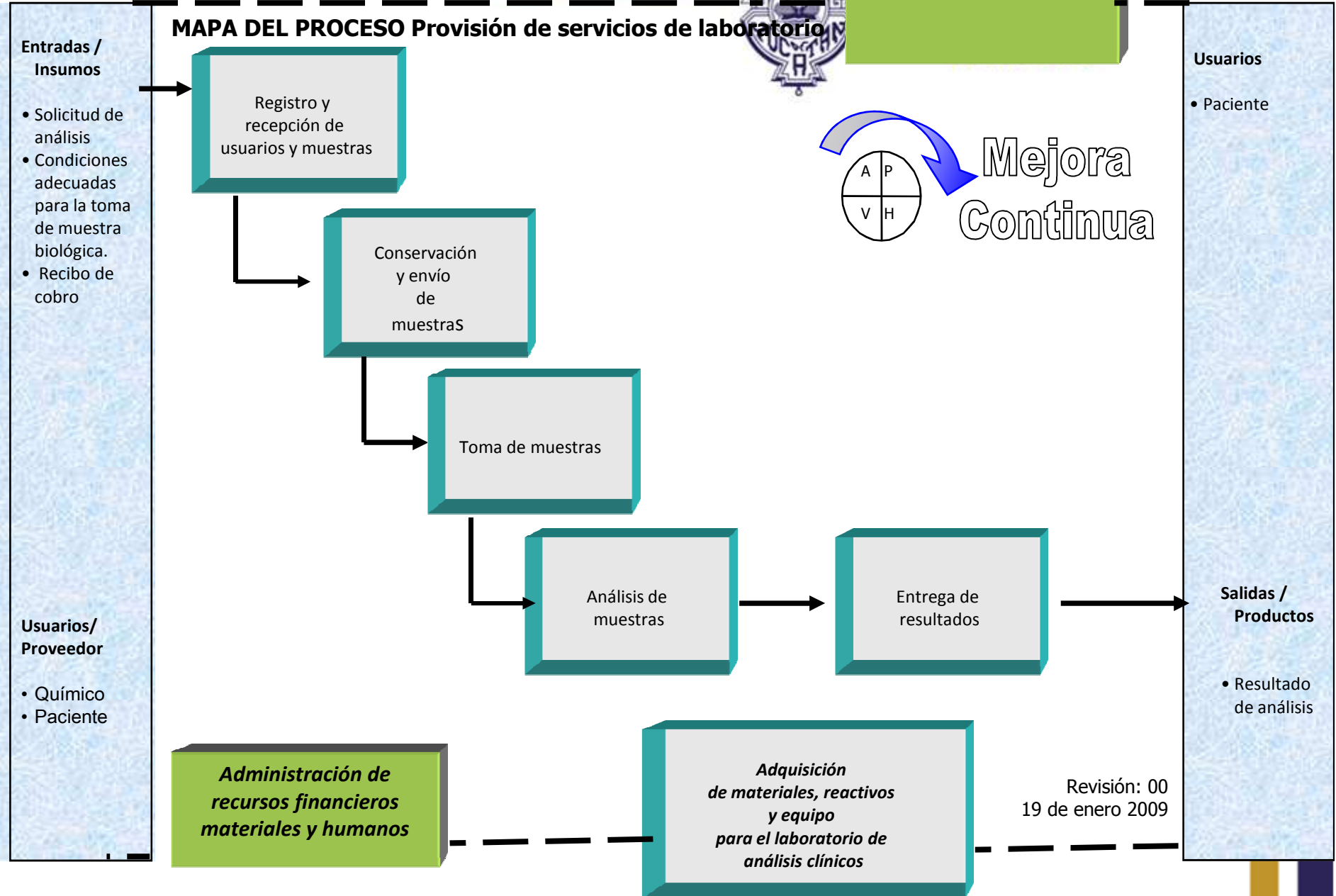
- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los proceso y conformidad del servicio.
- Mejora continua.
  - Estado de acciones correctivas.
  - Estado de acciones preventivas.
  - Estado de acciones de mejora.
  - Revisión de la política de calidad.
  - Cumplimiento a objetivos de 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**





**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## **RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS**



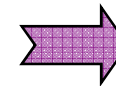
**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

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

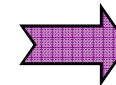
### RECOMENDACIONES:

- 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**



## 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

<b>Objetivo del programa</b>	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.												
	Hematología											P			
	<del>Urología y coprocultivos</del>											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



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



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
"Luz, Ciencia y Verdad"

<b>PLAN DE AUDITORÍAS</b>	Hoja: 1 de 2
---------------------------	--------------

Auditoría No.: 02

Fecha programada: del 22 al 24 de Junio de 2009

Reunión de Apertura: 22 de Junio de 2009

Reunión de cierre: 29 de Junio de 2009

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

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Involucra a todos los procedimientos que forman parte del proceso de Provisión de servicios de laboratorio del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Química.

PROCESO	ÁREA	RESPONSABLE	ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000	DIAS PROGRAMADOS					AUDITOR	CÓDIGO	FECHA DE REALIZACION
				22	23	24	25	26			
Provisión de servicios de laboratorio.	Recepción	Brenda Cetina	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4,	X					Armando Burgos Amaya Giovanni Xool	P-FQUI-LAC-01 P-FQUI-LAC-05	
	Hematología	Julio Lara				X			Aurora Cinta Guendulain Jorge Pasos	P-FQUI-LAC-04	
	Uroanálisis y coproanálisis	Giovanni Xool			X				Claudia Traconis Julio Lara	P-FQUI-LAC-04 P-FQUI-LAC-03	
	Toma de muestras										
	Inmunología y pruebas especiales	Martha Mena			X			Katia Toledo Lugo Giovanni Xool	P-FQUI-LAC-04 P-FQUI-LAC-02		



## Plan de auditorías

PROCESO	ÁREA	RESPONSABLE DE ÁREA	ELEMENTO DE 9001:2000	DIAS PROGRAMADOS					AUDITOR	CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS	FECHA DE REALIZACIÓN
				22	23	24	25	26			
	Bioquímica clínica y hemostasia	Roque Gamboa	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4,		X				Oyuki Loo Collí Jorge Pasos	P-FQUI-LAC-04 P-FQUI-LAC-03	
	Microbiología	Claribel Huchin				X			Aurora Cinta Guendulain Julio Lara	P-FQUI-LAC-04	
	Adquisiciones	José Marrufo		X					Armando Burgos Amaya Jorge Pasos	P-FQUI-LAC-06	
	Administración del sistema de gestión	Julio Lara			X			Katia Toledo Lugo Giovanni Xool			



## Informe de la 1ª auditoria interna



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

- Durante la 1ª auditoria se identificaron 11 no conformidades lo que generó la documentación de el mismo número de acciones correctivas de las cuales 7 han sido cerradas a la fecha



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## **REPORTE DE 2ª AUDITORÍA INTERNA**

## Facultad de Química

<b>Auditoría número:</b>	<b>02</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>Del 22 al 29 de Junio de 2009</b>
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	<b>29 de Junio de 2009</b>	<b>Fecha reunión de apertura:</b>	<b>22 de Junio de 2009</b>
<b>No. de auditados:</b>	<b>8 personas</b>	<b>Fecha reunión de cierre:</b>	<b>29 de Junio de 2009</b>

Áreas auditadas	Procesos auditados
<b>Laboratorio de Análisis Clínicos</b>	<b>Provisión de servicios de laboratorio</b>

## Hallazgos



Folio.	Descripción de la No Conformidad <i>(R. Requerimiento I. Incumplimiento E. Evidencia)</i>	Punto de la norma ISO 9001:2000	No Conformidad	
			Mayor	Menor
	<b>R.</b> El procedimiento de análisis de muestra P-FQUI-LAC-04 en su política 3.2 establece que: el químico deberá portar la bata de laboratorio y utilizar guantes al momento de realizar el análisis de la muestra.			
<b>16</b>	<b>I.</b> No se observó la utilización de los guantes durante el análisis de las muestras. <b>E.</b> En el área de <u>uroanálisis y coproanálisis</u> .	N/A		X
	La norma ISO 9001:2000 en su cláusula 4.2.3 establece que: inciso c) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.			
<b>17</b>	<b>I.</b> No se encontró evidencia objetiva del control de las versiones vigentes de documentos y registros. <b>E.</b> Sin embargo, se encontró en la plataforma de seguimiento, que las versiones de los procedimientos no coinciden con las declaradas en las listas maestras de documentos y registros (última revisión en enero de 2009).	4.2.3		X
	<b>R.</b> La norma ISO 9001:2000 en su cláusula 7.4.3, establece que: La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades			

	necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.			
18	<p>I. No se encontró evidencia de la verificación del producto adquirido.</p> <p>E. Se revisaron las facturas del período de enero a junio 2009 y ninguna cuenta con alguna evidencia de verificación.</p>	7.4.3	X	
	R. La norma ISO 9001.2000 en su clausula 8.4, establece que: La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.			
19	<p>I. No hay evidencia del análisis de los indicadores de desempeño del proceso</p> <p>E. En los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P-FQUI-LAC-01 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de análisis recepcionados</li> <li>○ Número de quejas recibidas</li> </ul> </li> <li>• P-FQUI-LAC-02 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de análisis subcontratados</li> <li>○ Porcentaje del tipo de análisis subcontratados</li> </ul> </li> <li>• P-FQUI-LAC-03</li> <li>• P-FQUI-LAC-04 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número total de análisis realizados</li> <li>○ Porcentaje de análisis realizados por área</li> <li>○ Porcentaje de pruebas subrogadas</li> </ul> </li> <li>• P-FQUI-LAC-05 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de resultados entregados</li> <li>○ Número de resultados enviados al servicio Médico</li> </ul> </li> </ul>	8.4	X	

	<b>R.</b> La norma ISO 9001.2000 en su cláusula 8.5.2 establece que: inciso e) registrar los resultados de las acciones tomadas.			
<b>20</b>	<b>I.</b> Sin embargo, no se encontró evidencia objetiva del cumplimiento de la acción correctiva documentada. <b>E.</b> No se mostró los registros del plan de mantenimiento y revisión de documentos de la Acción Correctiva 10 (AC-FQUI-10).	8.5.2	X	

### Fortalezas

1. El proceso continúa con mejoras en los procedimientos y el personal está enterado y comprometido.
2. El ambiente de trabajo es adecuado.
3. El laboratorio es limpio y en lo general ordenado.
4. Conocimiento y uso de formatos de los Procedimientos documentados en el SGC
5. Compromiso de la dirección al gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema.

### Observaciones

1. Referenciar el formato F-FQUI-LAC-18, en el procedimiento de toma de muestras (P-FQUI-LAC-03).
2. La gaveta destinada para las hojas reciclables se encuentra desordenada.
3. Mejorar la supervisión de la limpieza en el laboratorio.
4. Utilizar las herramientas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad que se encuentra disponible en el portal de electrónico de la administración central.
5. Adecuar los indicadores y objetivos de calidad del proceso.

## Recomendaciones

1. Analizar y difundir periódicamente los resultados de los indicadores así como los objetivos de calidad (encuesta de satisfacción), a los usuarios internos y externos.
2. Hacer una revisión minuciosa de la ortografía y redacción de los procedimientos, al igual que revisar los conectores de los diagramas de los instructivos, los reactivos en el instructivo I-FQUI-LAC-02 instructivo para el procesamiento de muestras del área de Hematología y el contenido del documento; y revisar las tareas del diagrama del procedimiento para la conservación, transporte y envío de muestras P-FQUI-LAC-02
3. Darle un mayor seguimiento al sitio web.
  - a. Mejorar la entrada al SGC
  - b. Incorporar y actualizar todos los documentos relacionados al proceso (objetivos de calidad, instructivos, manuales, guías).
4. Disponer de trípticos (guías) en los cubículos de tomas de muestras que apoye la retroalimentación al usuario.
5. Evaluar la adición de un aire acondicionado, en la parte del laboratorio (análisis), ya que durante el día es ocupado por varias personas (químicos y practicantes) y se ha vuelto insuficiente solo un aire.
6. “Remodelar” la campana del laboratorio, ya que en época de lluvias filtra el agua, afectando el buen estado de las instalaciones.
7. Reorganizar la distribución de los espacios en el laboratorio, de tal manera que los equipos tengan el espacio suficiente y sea cómoda al igual que práctica su utilización.
8. de los procedimientos, los reactivos en el instructivo I-FQUI-LAC-02 instructivo para el procesamiento de muestras del área de Hematología y el contenido del documento.
9. Legalizar los convenios y contratos con los proveedores (equipos, reactivos, recolección de RPBI, laboratorios subcontratados)
10. Formalizar los canales de comunicación con las dependencias encargadas de convenios y contratos con los proveedores



**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	Excelente	100 %
Servicio en recepción	0	2.43%	2.43%	31.14%	66.43%	100%
Servicio en toma de muestra	0	0.57 %	0.57 %	25.71%	73.72	100%
Limpieza de las instalaciones	0	2%	2%	28.71%	69.29%	100%

### Análisis de datos

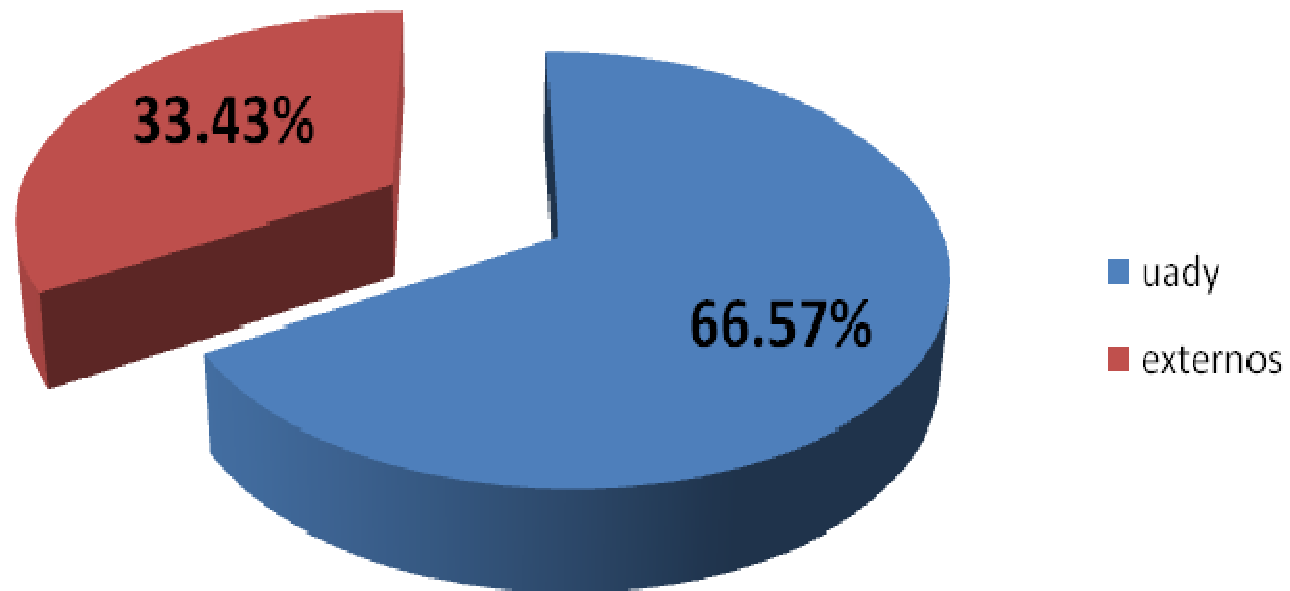
Resultados no esperados A + B	Acción
20 % ó menos	No se genera acción
Igual ó mayor a 21 % ó Menor ó igual a 80 %	Corrección
Igual o mayor a 81 %	Acción correctiva





**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Tipo de usuario

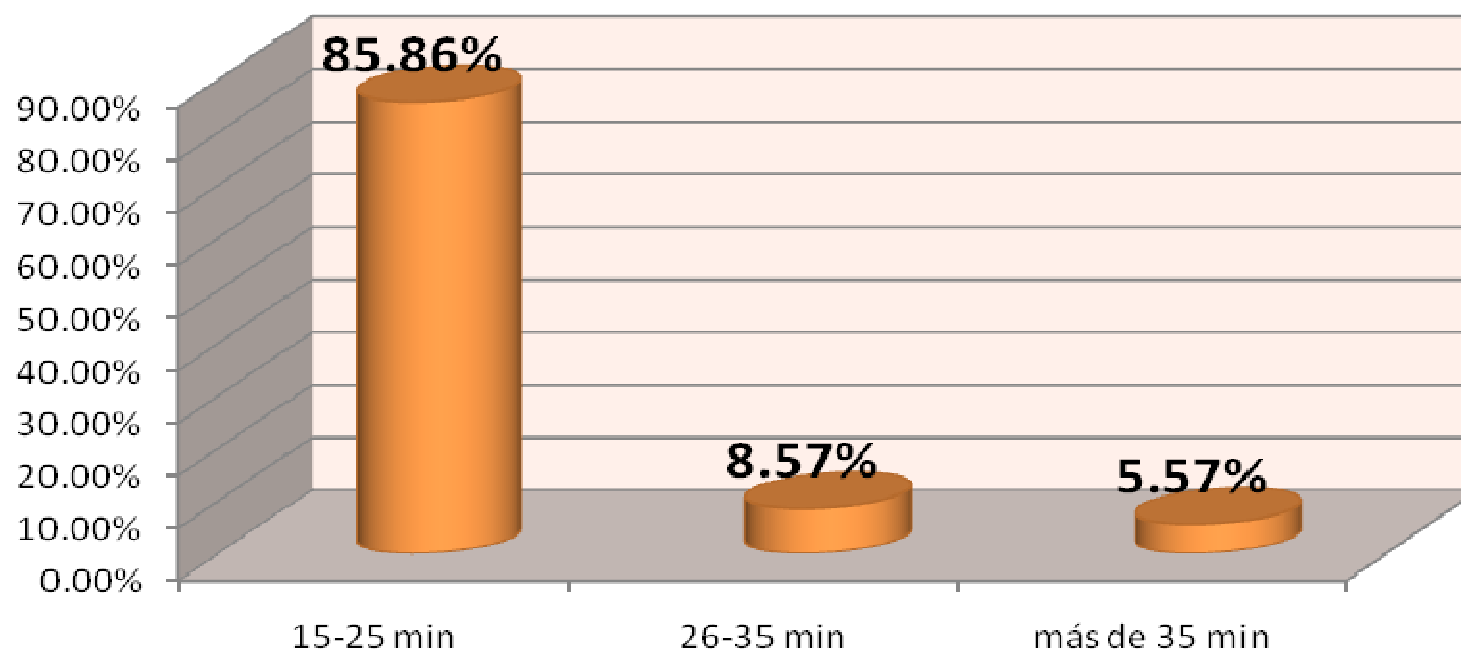




**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Tiempo empleado para la prestación del servicio





### Porcentaje de satisfacción del usuario

Aspectos de calidad evaluados	A	B	A + B	C	$\Sigma$ A+B+C
	Mas de 35 min.	26- 35 min.	A + B	15-25min	100 %
Tiempo empleado durante la prestación del servicio.	5.57%	8.57%	11.14%	85.86%	100

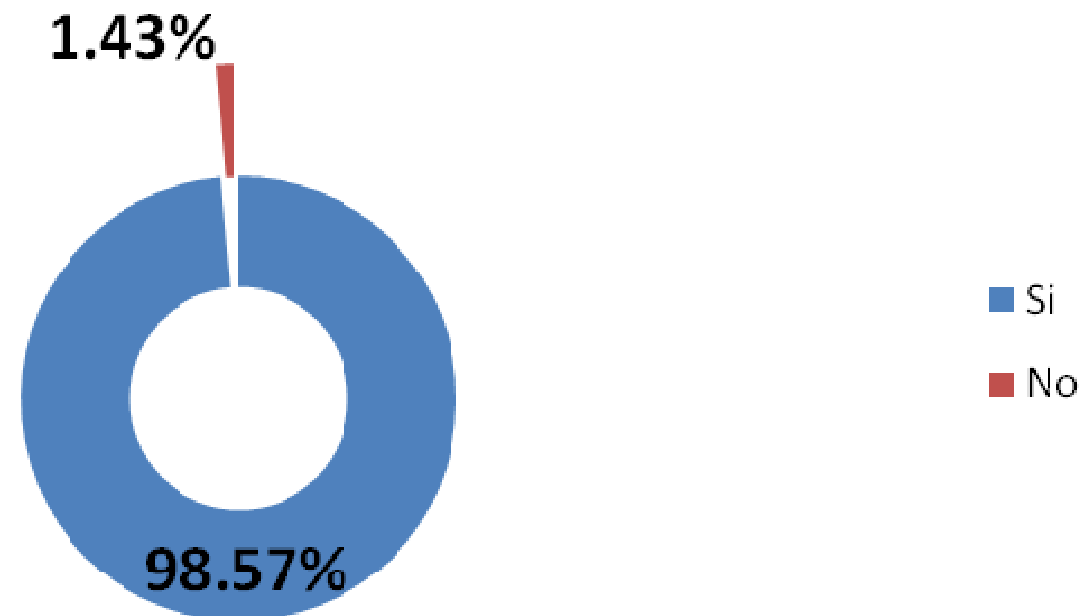
### Análisis de datos

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



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Pacientes que recomendarían el servicio





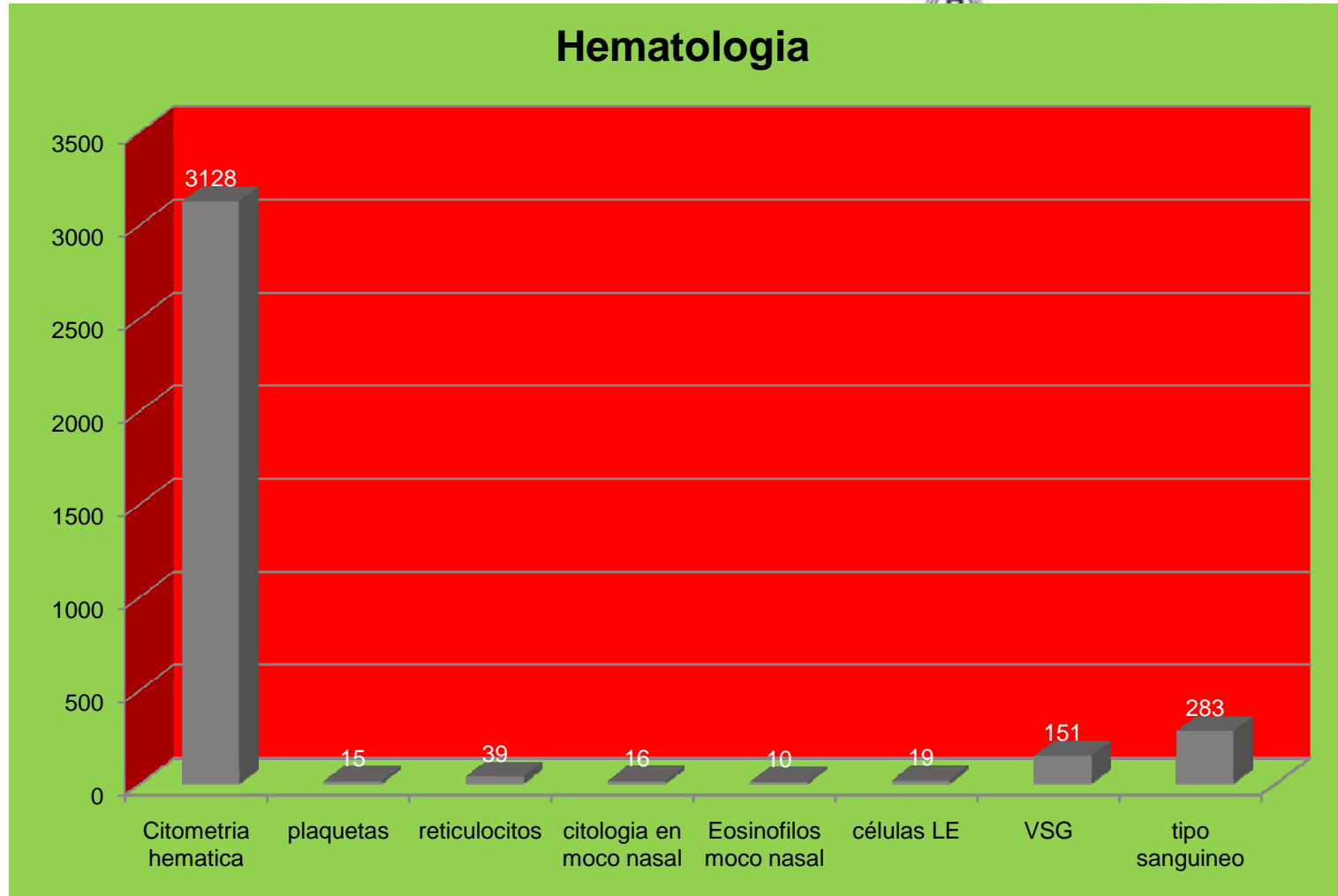
**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

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



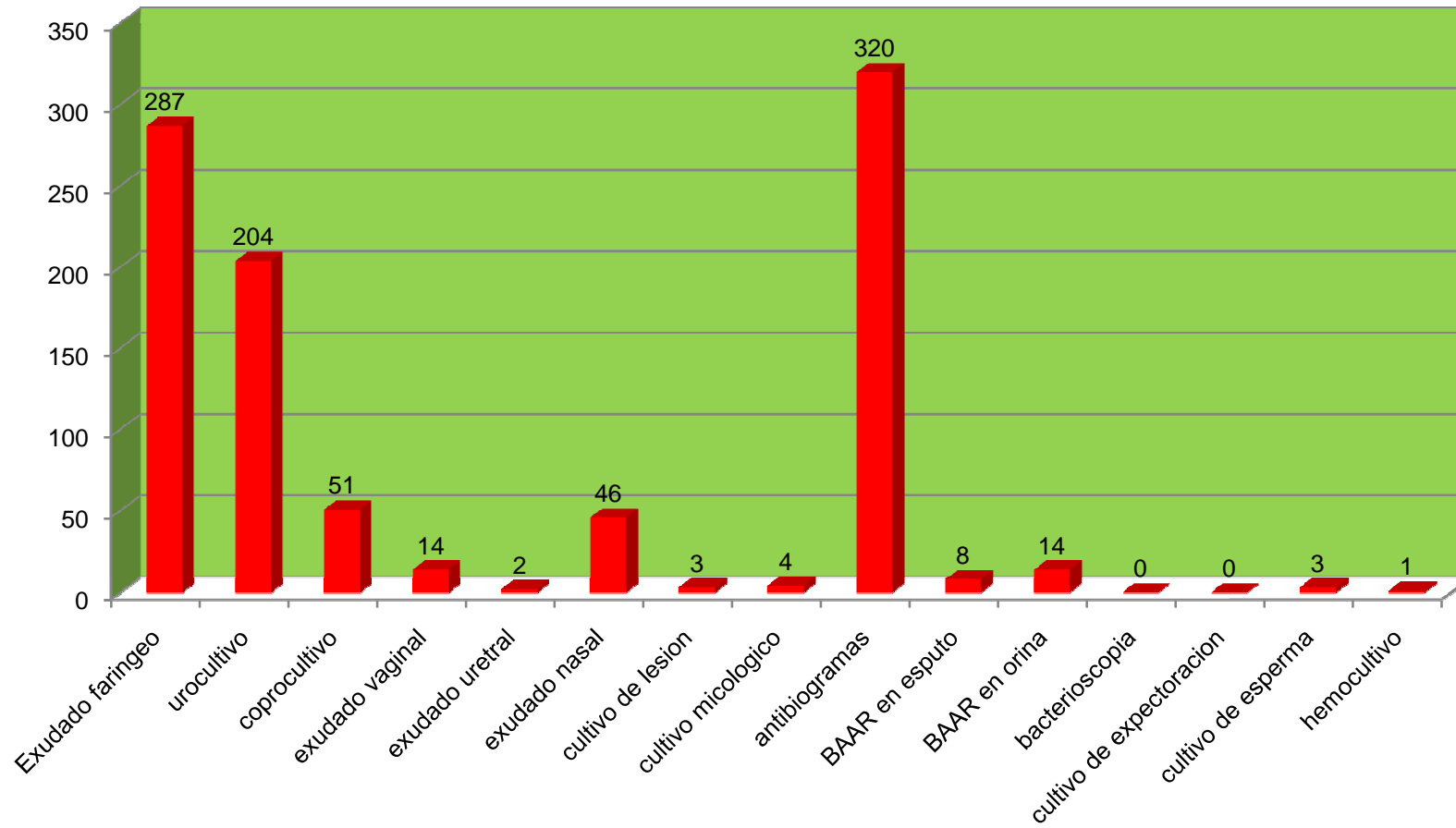
## Número de pruebas por áreas





Número de pruebas por áreas

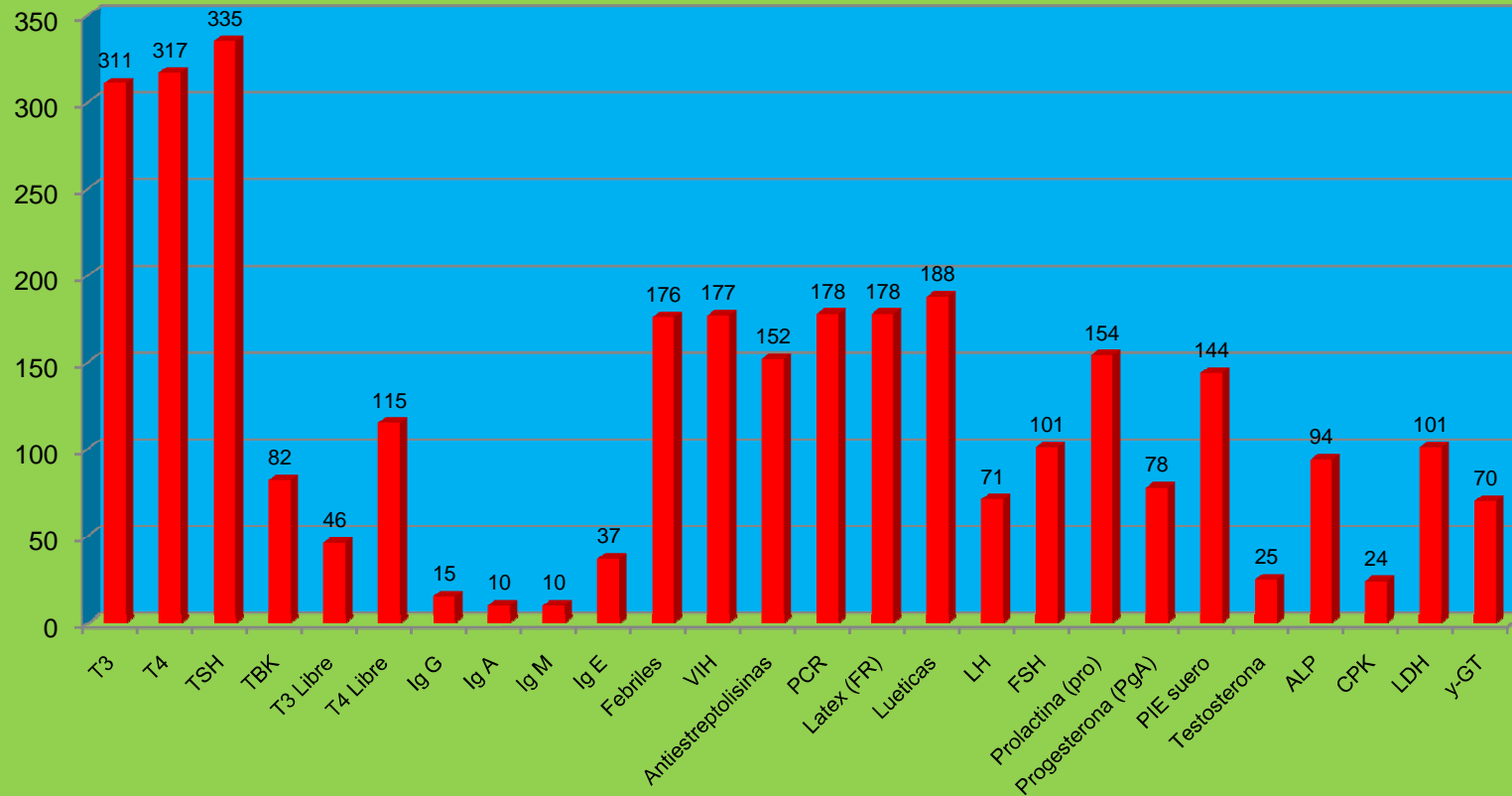
### Microbiología





## Número de pruebas por áreas

### Inmunología y especiales

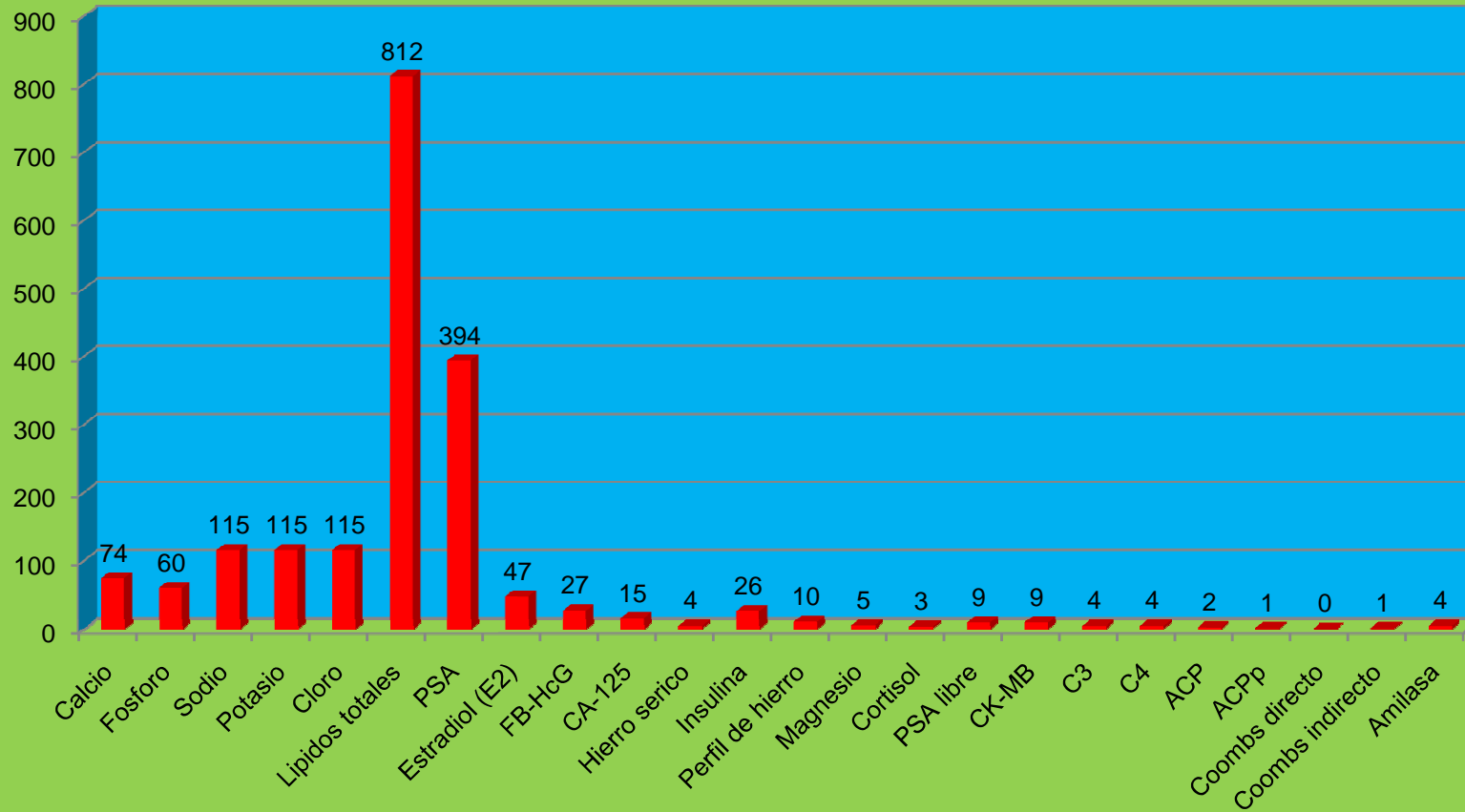






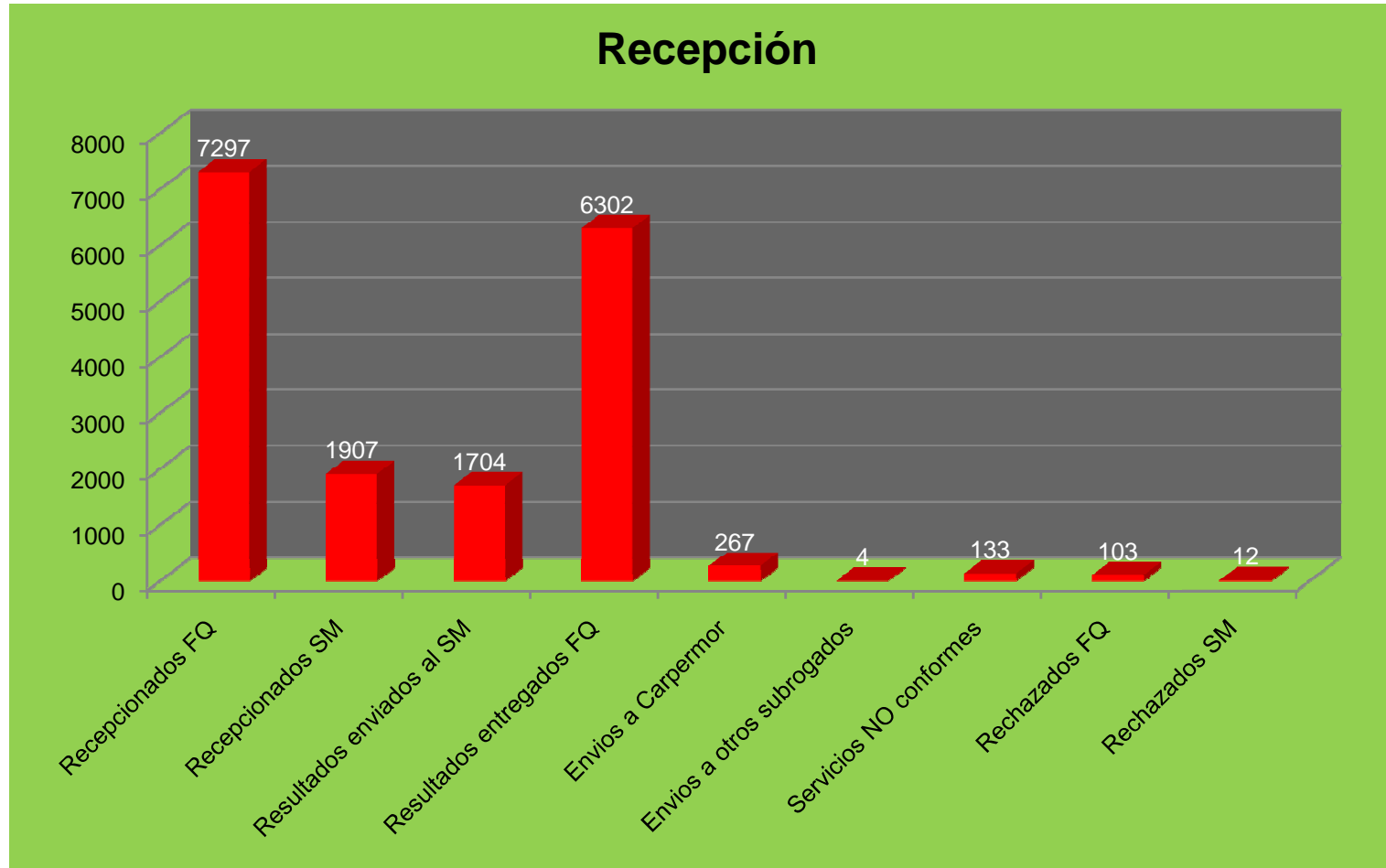
## Número de pruebas por áreas

### Inmunología y especiales





## Pacientes recepcionados

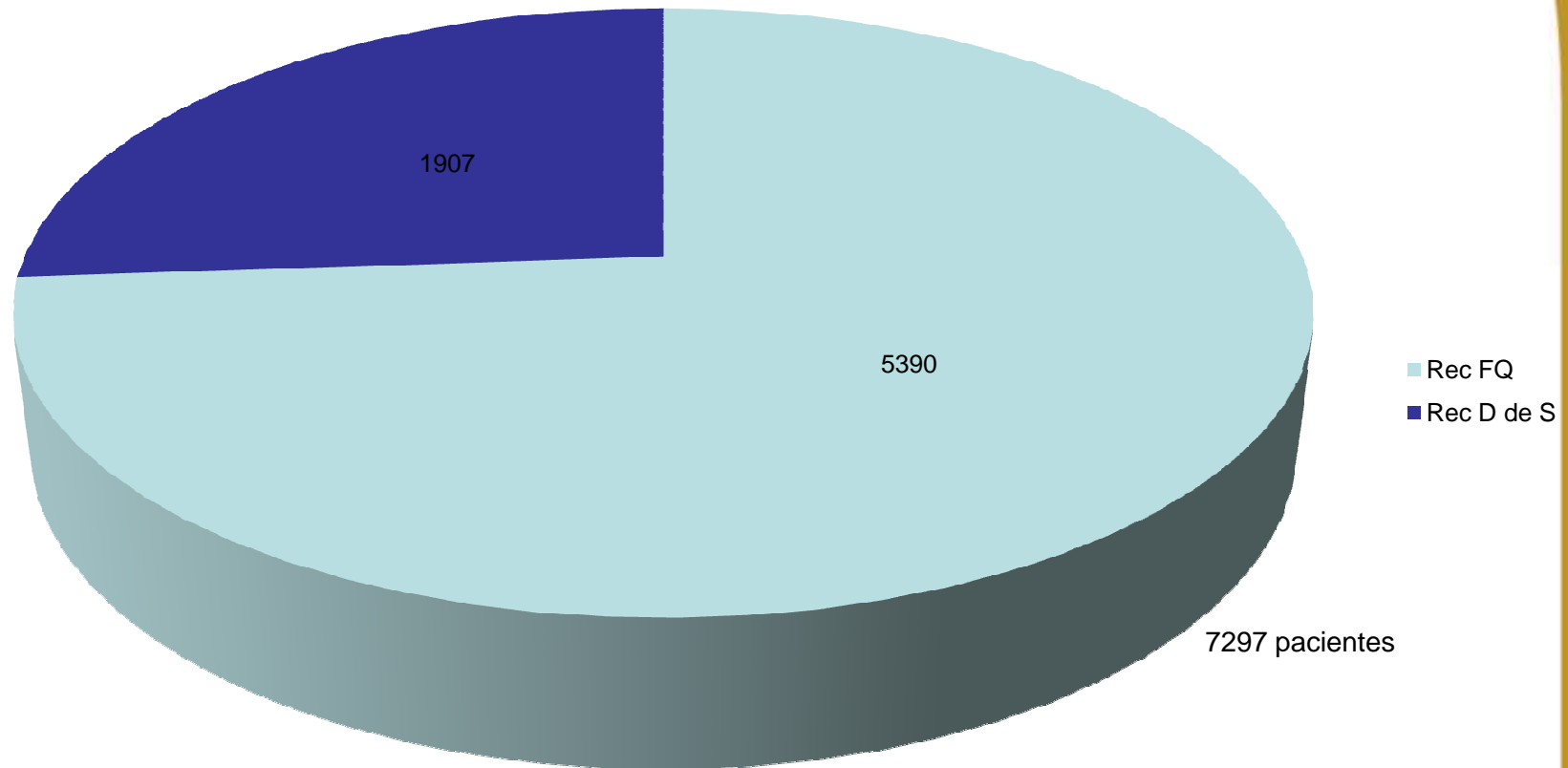




**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

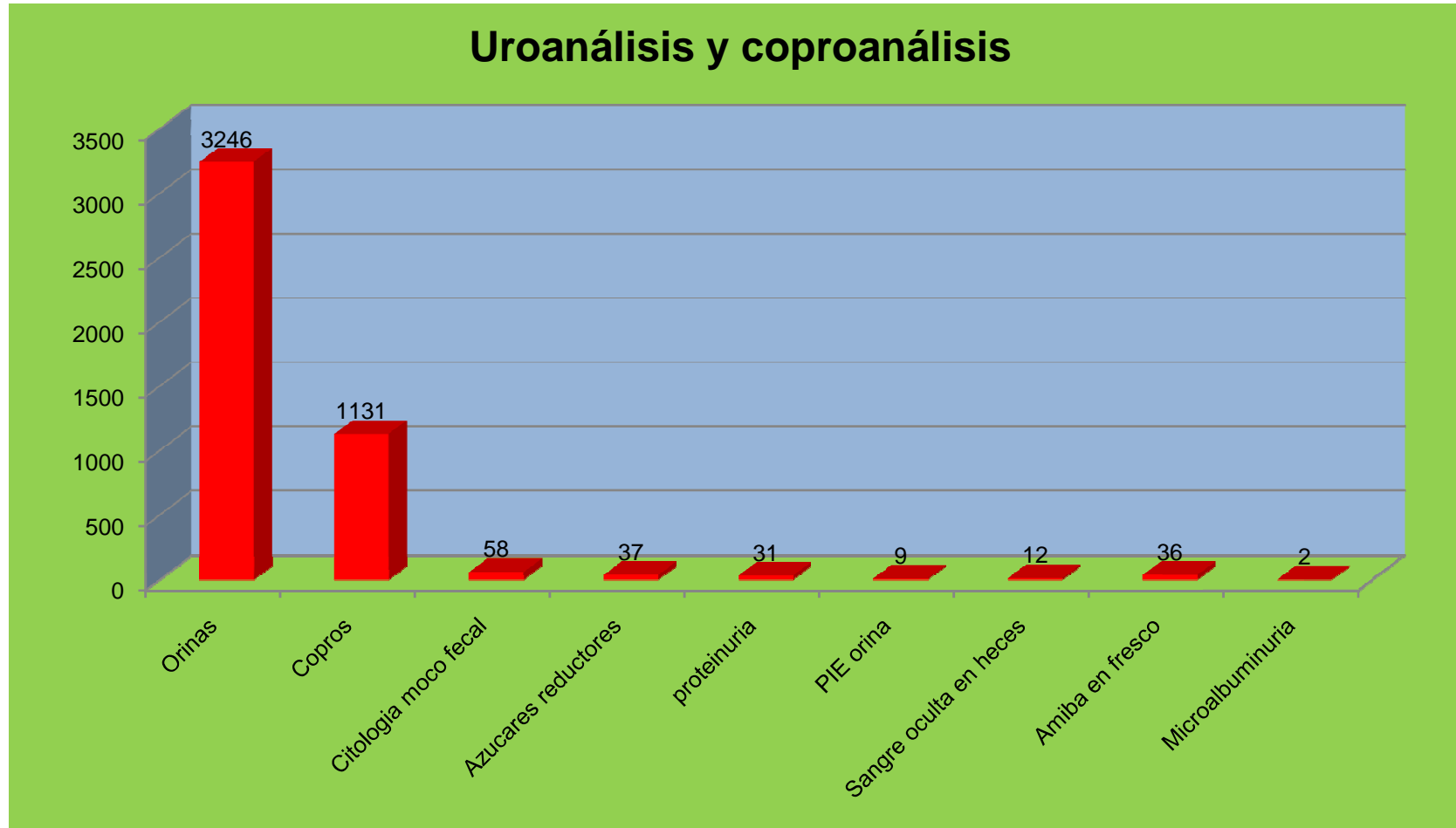
Numero total de pacientes

### Total de pacientes Enero - Agosto



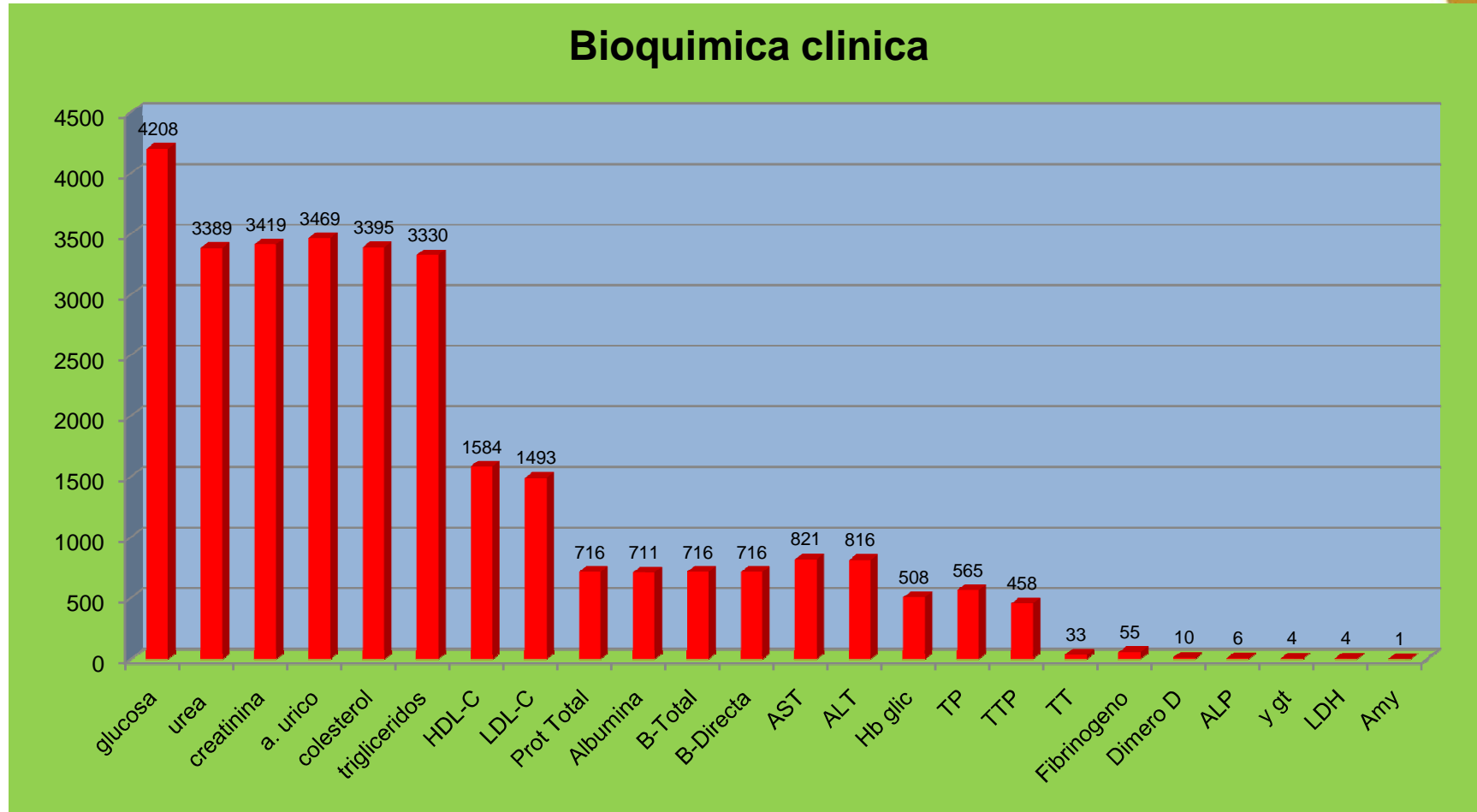


Número de pruebas por áreas



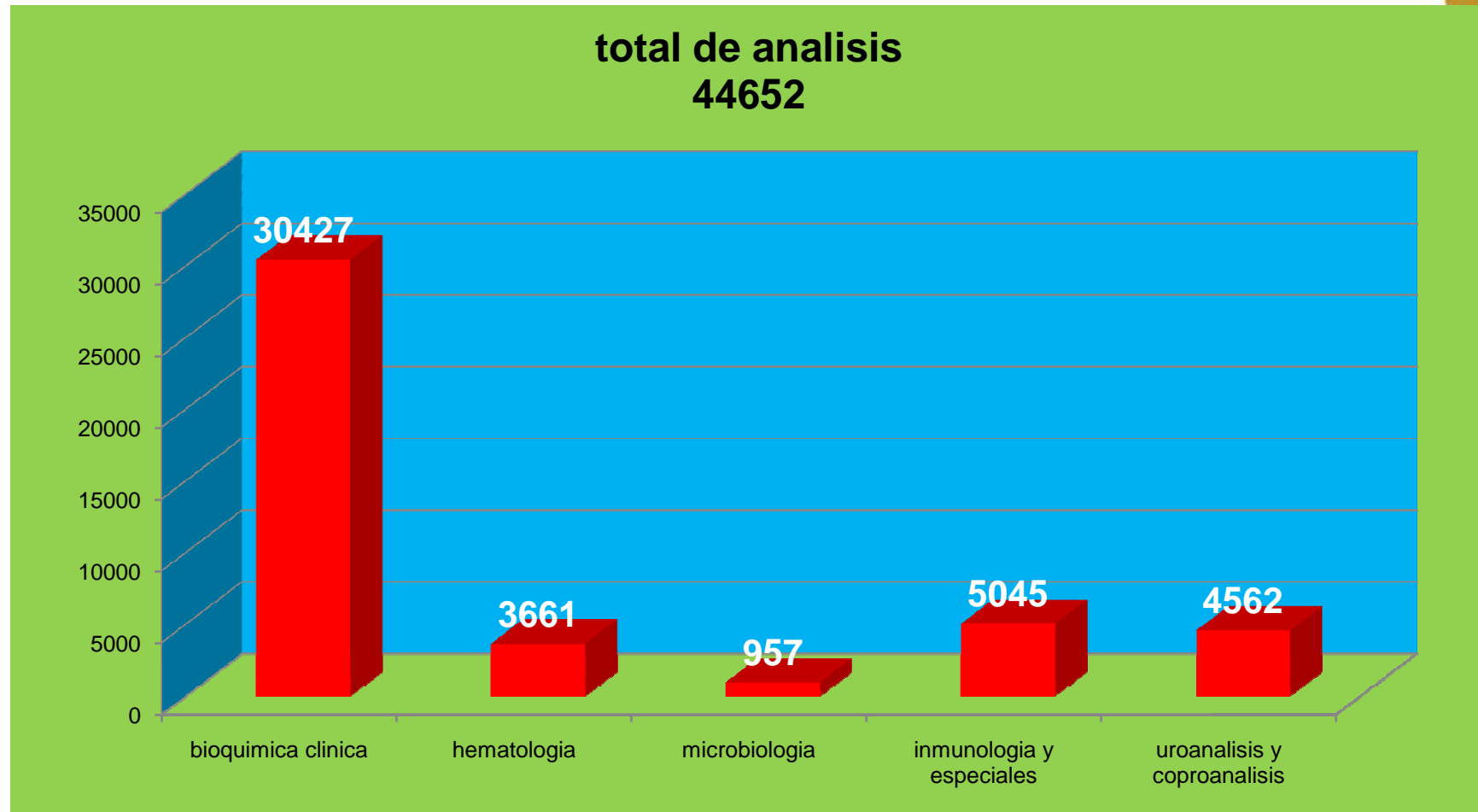


## Número de pruebas por áreas





## Número de pruebas por áreas





**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# **PRUEBAS SUBROGADAS**



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

colinesterasa	3%
aldolasa	3%
cortisol	3%
CA 15-3	8%
CA 125	11%
CEA	5%
Ac AntiDNA nativo	3%
PCR alta sensibilidad	3%
17 a hidroxiprogesterona	5%
T3 captación	16%
perfil de torch	5%
AC anticardiolipinas	3%
anticoagulante lúpico	3%
Dehidroepiandrosterona	8%
Androstenediona	5%
Test total y libre	8%
carbameceptina	3%
Ac Antitiroglobulina	3%
Ácido valproico	3%
CK isoenzimas	3%

## Estudios subrogados. Mes de enero.

Se realizaron 35 envíos para Laboratorio subcontratado, solicitando 20 estudios diferentes.





**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Lipasa	3%
aldolasa	3%
CA 15-3	6%
CA 125	9%
CEA	3%
AC Toxoplasma	3%
AC AntiDNA nativo	3%
T3 captación	19%
Perfil de Torch	3%
Ac Anticardiolipinas	3%
Anticoagulante lúpico	3%
Dehidroepiandrosterona	3%
Test Total y Libre	3%
Ac. Antitroglobulina	3%
Ácido Valproico	3%
CK Isoenzimas	6%
Ac. IgM Herpes simple 1 y 2	3%
AC. Ag Superficie Hepatitis B	3%
AC. AntiHepatitis C	6%
Homocisteina.	3%
AC. IGgM Anti-VHA	3%
AC. Herpes Simple IgM	3%

## Estudios subrogados. Mes de Febrero.

Se realizaron 32 envíos para Laboratorio subcontratado, solicitando 22 estudios diferentes.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Ac Antitiroglobulina	5%
Ac. AntiDNA nativo	3%
Ácido Valproico	3%
AFP	3%
Alergenos Respiratorios	3%
CA 15-3	8%
CA 19-9	3%
Carbamacepina	5%
CEA	5%
CK isoenzimas	5%
Dehidroepiandrosterona	3%
Electroforesis de proteínas	3%
homocisteina	5%
PCR alta sensibilidad	3%
Perfil de Torch Ig G	5%
Perfil de Torch Ig M	5%
Proteína de Bence Jones	3%
Prueba de Ham	3%
Somatomedina	3%
T3 captación.	15%
Vit B12	5%
Tiroglobulina	3%
Toxoplasma IgG, IgM	5%

## Mes de Marzo Desempeño por áreas Estudios subrogados.

Durante el mes de Marzo se observo que las pruebas más solicitadas por departamento fueron:

Bioquímica clínica: glucosa (593), seguida por el ácido úrico (490) y la creatinina y urea (485 y 484 respectivamente).

Hematología: La prueba más solicitada fue citometria hemática (463), seguida por el tipo sanguíneo y Rh (46).

Uroanálisis y coproanálisis: se recibieron 429 orinas para el EGO, seguida por 147 copros para el CPS.

Microbiología: Exudados faríngeo (35) y el urocultivo (28) los cuales se realizaron con sus antibiogramas (44).

Inmunología y especiales: Se realizaron 38 estudios diferentes de los cuales los lípidos totales fueron los más solicitados (97) seguidos por el PSA total y el TSH (41).

Análisis subrogados: Se realizaron 34 envíos a los laboratorios subcontrados, solicitando 23 diferentes tipos de análisis, para un total de 39 estudios. Los análisis más solicitados T3 captación con 6 (15%) seguido por el CA 15-3 (8%).



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

CA 15-3	5%
T3 captacion	18%
tiroglobulina	5%
Alergenos respiratorios	7%
Dehidroepiandrosterona	11%
Ac Toxoplasma Ig G	2%
Ac Toxoplasma Ig M	2%
Perfil inmunologico hep	5%
AC IgG e IgM Herpes 1	2%
AC IgG e IgM Herpes 2	2%
Amilasa	2%
Ac Antinucleares	5%
Alergenos alimenticios	7%
Marcadores hepatitis aguda	2%
Marcadores hepatitis cronica	2%
testo libre y total	5%
Ac AntDNA IFI	7%
PCR alta sensibilidad	5%
Ac AntiCCP	2%
17 a hidroxiprogesterona	2%
ACTH	2%

## Mes de Abril. Desempeño por áreas Estudios subrogados.

Durante el mes de Abril se observo que las pruebas más solicitadas por departamento fueron:

Bioquímica clínica: glucosa (525), seguida por el ácido úrico (442) y la creatinina (428).

Hematología: La prueba más solicitada fue citometria hemática (358), seguida por el tipo sanguíneo y Rh (32).

Uroanálisis y coproanálisis: se recibieron 350 orinas para el EGO, seguida por 93 copros para el CPS.

Microbiología: Exudados faríngeo (26) y el urocultivo (23) los cuales se realizaron con sus antibiogramas (37).

Inmunología y especiales: Se realizaron 38 estudios diferentes de los cuales los lípidos totales fueron los más solicitados (107) seguidos por el TSH (47), T4 y PSA total (42) y el T3 (41) .

Análisis subrogados: Se realizaron 33 envíos a los laboratorios subcontrados, solicitando 21 diferentes tipos de análisis, para un total de 44 estudios. Los análisis más solicitados T3 captación con 8 (18%) seguido por la Dehidroepiandrosterona con 5 (11%).



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

CA-153	4%
CEA	2%
AFP	2%
T3 Captación	10%
CA 19-9	2%
Alergenos respiratorios	6%
Dehidroepiandrosterona	2%
Ac Toxoplasma IgG	4%
Ac Toxoplasma IgM	4%
Ac IgG e IgM Herpes II	2%
Amilasa	2%
Ac Antinucleares	2%
Alergenos alimenticios	4%
Testo libre y total	4%
Ac AntiDNA IFI	8%
PCR alta sensibilidad	4%
Ácido Valproico	2%
Carbamacepina	4%
Androstenediona	2%
Testo libre	2%
Digoxina	2%
Ac IgM Citomegalovirus	2%
Linfocitos T,B y NK	2%
B2 Microglobulina	4%
Monotest	2%
Análisis de Cálculo renal	4%
CK-isoenzimas	2%
Somatomedina	2%
Ac Ig G anti	4%
Ac Ig M anti	2%
Ac. Anti SM	2%
Ac Anti RNP	2%
Complemento	2%

## Mes de Mayo Desempeño por áreas Estudios subrogados.

Durante el mes de Mayo se observó que las pruebas más solicitadas por departamento fueron:

Bioquímica clínica: glucosa (452), seguida por el ácido úrico y creatinina (384).

Hematología: La prueba más solicitada fue citometría hemática (333), seguida por el tipo sanguíneo y Rh (30).

Uroanálisis y coproanálisis: se recibieron 303 orinas para el EGO, seguida por 85 copros para el CPS.

Microbiología: Urocultivo (34) y exudado faríngeo (32) los cuales se realizaron con sus antibiogramas (45).

Inmunología y especiales: Se realizaron 40 estudios diferentes de los cuales los lípidos totales fueron los más solicitados (102) seguidos por el PSA (60) y el T3 y T4 (40).

Análisis subrogados: Se realizaron 37 envíos a los laboratorios subcontrados, solicitando 33 diferentes tipos de análisis, para un total de 52 estudios. Los análisis más solicitados T3 captación con 5 (10%) seguido por Ac AntiDNA IFI con 4 (8%).



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Mes de Junio Desempeño por áreas Estudios subrogados.

17 a hidroxiprogesterona	2%
Ac DNA nativo	7%
Ac IgG anti Herpes 2	4%
Ac IgG AntiCitomegalovirus	4%
Ac. IgM antiHerpes 2	4%
Ac. IGM antiCitomegalovirus	4%
Alergenos alimenticios	5%
Alergenos respiratorios	5%
Androstenediona	2%
Anti IgG Rubeola	5%
Anti IgM Rubeola	5%
Beta 2-microglobulina	2%
CA 15-3	9%
Catecolaminas en orina 24 H	2%
CEA	7%
CK isoenzimas	2%
Dehidroepiandrosterona	2%
Monotest	2%
Paratohormona intacta	2%
PCR alta sensibilidad	7%
Hemocultivo	2%
T3 captacion	2%
Tamiz neonatal	2%
Testosterona libre y total	2%
Toxoplasma IgG e IgM	12%
Vit B12	2%

Durante el mes de Junio se observo que las pruebas más solicitadas por departamento fueron:

Bioquímica clínica: glucosa (586), seguida por el ácido úrico (465).

Hematología: La prueba más solicitada fue cartometría hemática (413), seguida por el tipo sanguíneo y Rh (46).

Uroanálisis y coproanálisis: se recibieron 398 orinas para el EGO, seguida por 97 copros para el CPS.

Microbiología: Urocultivo (30) y exudado faríngeo (26) los cuales se realizaron con sus antibiogramas (41).

Inmunología y especiales: Se realizaron 39 estudios diferentes de los cuales los lípidos totales fueron los más solicitados (119) seguidos por el PSA (39).

Análisis subrogados: Se realizaron 31 envíos a los laboratorios subcontrados, solicitando 26 diferentes tipos de análisis, para un total de 57 estudios. Los análisis más solicitados fueron el Toxoplasma IgG e IgM con 7 (12%), seguido por el CA 15-3 con 5 (9%), y el Ac DNA nativo, CEA y la PCR de alta sensibilidad con 4 (7%).



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Mes de Julio Desempeño por áreas Estudios subrogados.

17 alfa hidroxí	2%
Ac. Anti CCP	2%
Ac. D Hep Ac. Totales	2%
Ac. DNA nativo	8%
Ac. IgG. AntiHerpes 2	2%
Ac. IgG Anti..	2%
Ac. IgM AntiHerpes 2	2%
Ac. IgM Anti..	2%
Ácido Valproico	2%
CEA	5%
CK isoenzimas	2%
Alergenos alimenticios	2%
Alergenos respiratorios	2%
Anticuerpos IgG Rubeola	2%
Ac. IgM Rubeola	2%
CA 15-3	3%
CA 19-9	2%
Dehidroepiandrosterodiona	3%
PCR alta sensibilidad	3%
T3 captacion	10%
Testo libre y total	5%
Toxoplasma IgM e IgG	7%
Carga viral VIH por PCR	2%
Ac. Totales Hepatitis A	3%
Ac. IgM Hepatitis A	3%
Ag de superficie Hepatitis B	3%
Ag IgM de Ag centro..	3%
C3	3%
C4	3%
Oxacarbacepina	2%
Ac. Valproico	2%
H. Adrenocorticotrofina	2%
Ac. Anti SM	2%
Lipasa	2%
Ac. Hepatitis C	2%

Durante el mes de Julio se observó que las pruebas más solicitadas por departamento fueron:

Bioquímica clínica: glucosa (541), seguida por la creatinina y el colesterol (440).

Hematología: La prueba más solicitada fue citometría hemática (401), seguida por el tipo sanguíneo y Rh (35).

Uroanálisis y coproanálisis: se recibieron 358 orinas para el EGO, seguida por 148 copros para el CPS.

Microbiología: Urocultivos (37) y exudado faríngeo (30) los cuales se realizaron con sus antibiogramas (44).

Inmunología y especiales: Se realizaron 39 estudios diferentes de los cuales los lípidos totales fueron los más solicitados (119) seguidos por el PSA (39).

Análisis subrogados: Se realizaron 26 envíos a los laboratorios subcontrados, solicitando 35 diferentes tipos de análisis, para un total de 60 estudios. Los análisis más solicitados fueron la T3 captación con 6 (10%), y el Ac. Anti DNA nativo con 5 (8%).



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

CA 15-3	7%
T3 captación	7%
CEA	3%
Dehidroepiandrosterona sul	1%
AC Toxoplasma Ig G	4%
AC Toxoplasma Ig M	4%
Per Inmuno Hepatitis	1%
AC Antinucleares	1%
AC anti -DNA (IFI)	4%
PCR alta sensibilidad	10%
CK-isoenzimas	1%
AC anti-DNA nat Cuantitativo	3%
AC Ig G e Ig M citomegalovirus	4%
AC Ig M citomegalovirus	1%
AC anti-Ro (SSA)	1%
AC anti-La (USB)	1%
17-hidroxiprogesterona	1%
Androstenediona	1%
Ag de superficie Hep B	1%
AC Hep C	1%
Amonio	4%
Lactato en sangre	1%
AC Ig M antihepatitis A	1%
AC totales antihepatitis A	1%
Carbamacepina	1%
colinesterasa	3%
helicobacter pilory Ig M	1%
Dehidroepiandrosterona	1%
Ig G 1,2,3,4	1%
AC anti-SM	1%
ACTH	1%
AC Ig G anti-rubeola	3%
AC Ig M anti-rubeola	3%
AC Ig G Anti-herpes 2	3%
AC Ig M Anti-herpes 2	3%
AC Ig G Anti-cardiolipina	1%
AC Ig M Anti-cardiolipina	1%
Linfocitos CD4 y CD 8	1%
Tamiz neonatal	1%

## Mes de agosto Desempeño por áreas Estudios subrogados.

Durante el mes de agosto se observó que las pruebas más solicitadas por departamento fueron:

Bioquímica clínica: glucosa (455), seguida por los triglicéridos (375) y por el colesterol (374).

Hematología: La prueba más solicitada fue citometría hemática (384), seguida por el tipo sanguíneo y Rh (33).

Uroanálisis y coproanálisis: se recibieron 362 orinas para el EGO, seguida por 298 copros para el CPS.

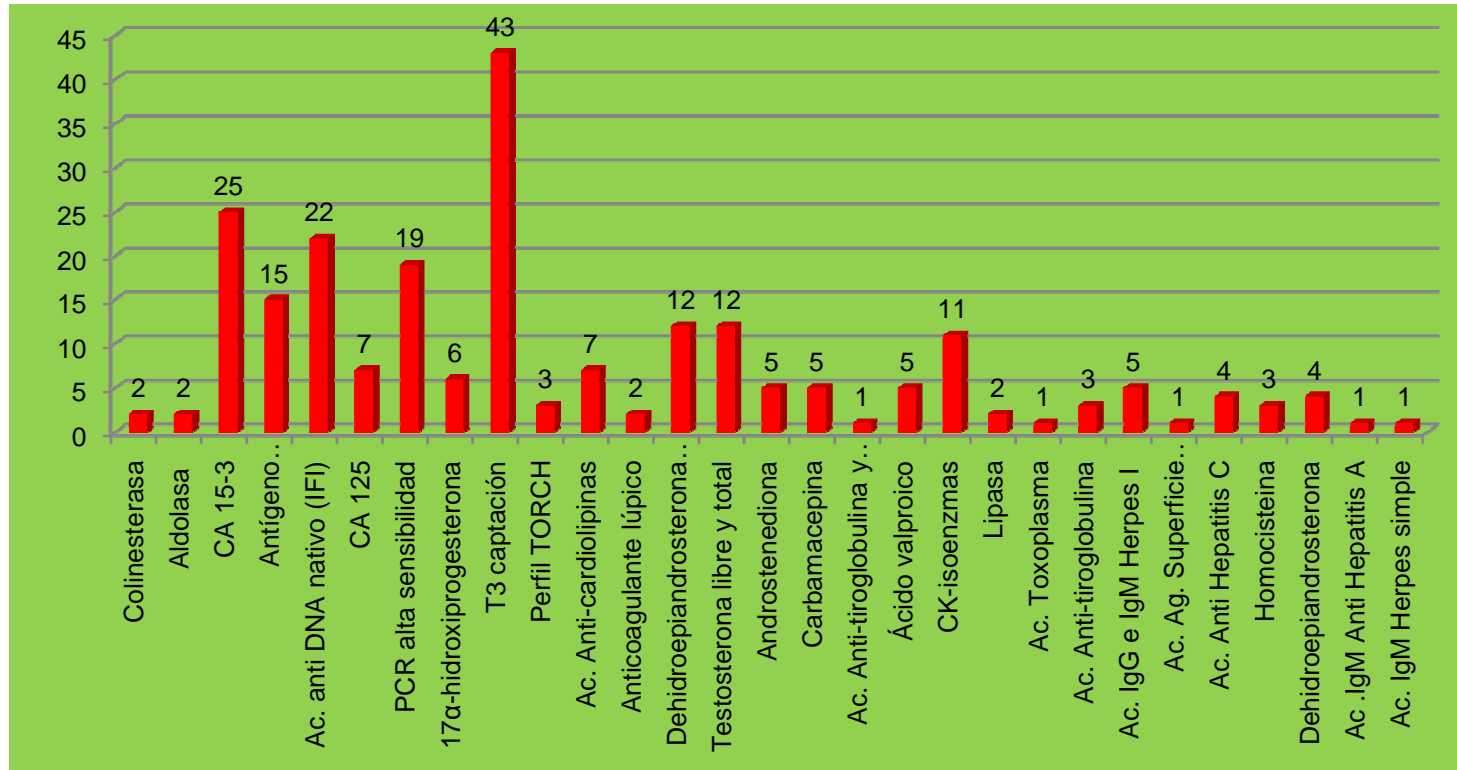
Microbiología: Exudados faríngeo (69) y el urocultivo (19) los cuales se realizaron con sus antibiogramas (49).

Inmunología y especiales: Se realizaron 44 estudios diferentes de los cuales los lípidos totales fueron los más solicitados (71) seguidos por el PSA total (43) y el TSH (42).

Análisis subrogados: Se realizaron 45 envíos a los laboratorios subcontrados, solicitando 39 diferentes tipos de análisis, para un total de 70 estudios. Los análisis más solicitados fueron la PCR de alta sensibilidad con 7 (10%) seguido por el CA 15-3 y la T3 captación con 5 (7%).



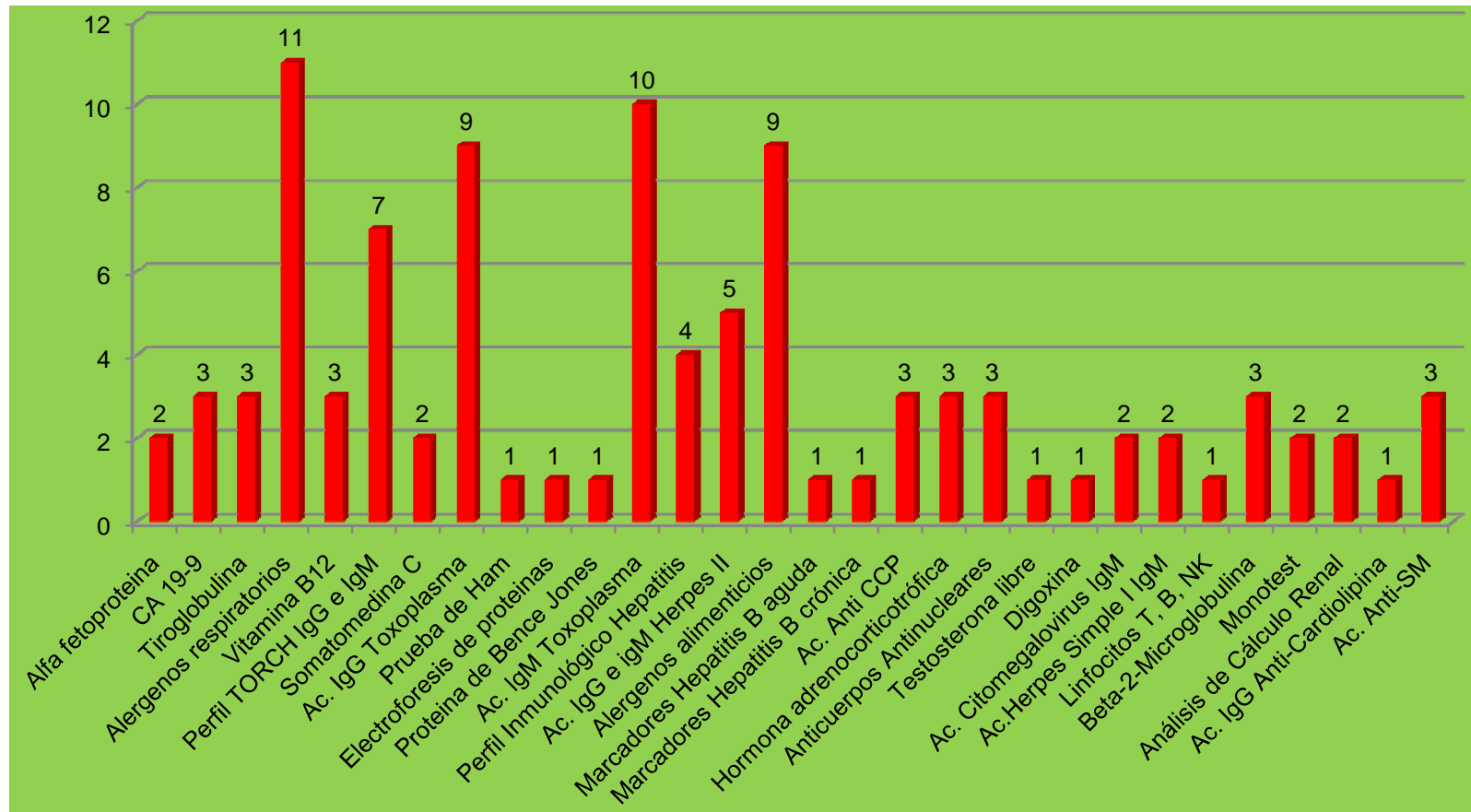
## Estudios subrogados.





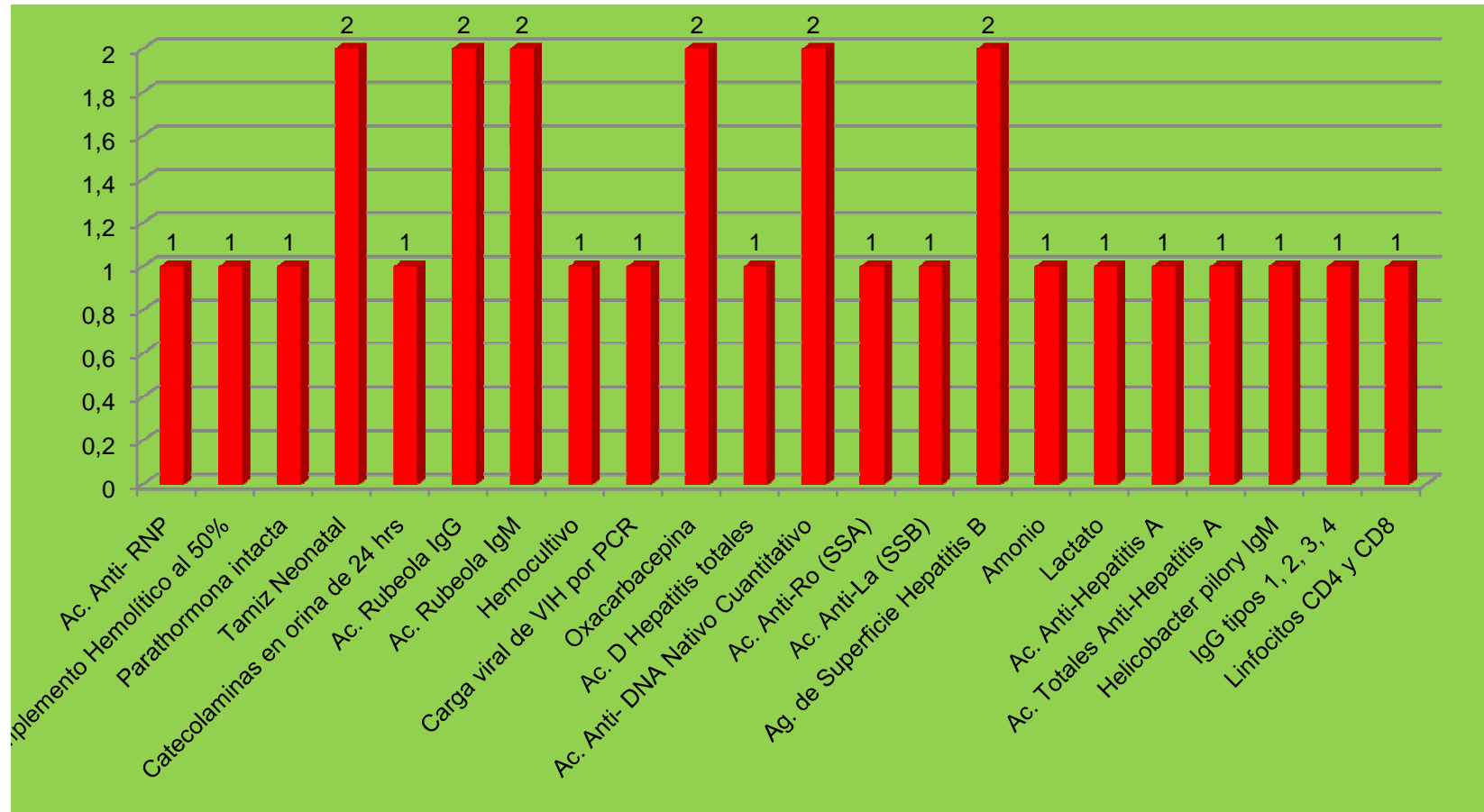


## Estudios subrogados.



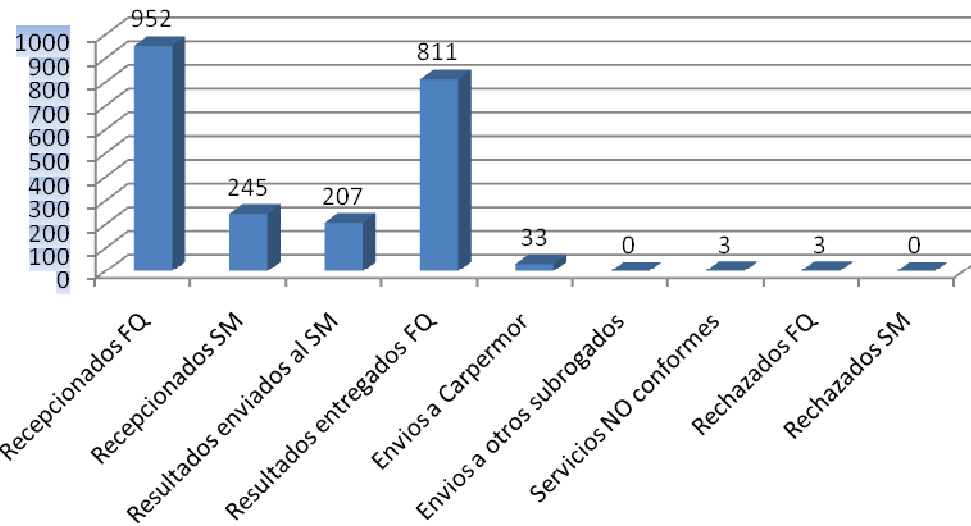


## Estudios subrogados.





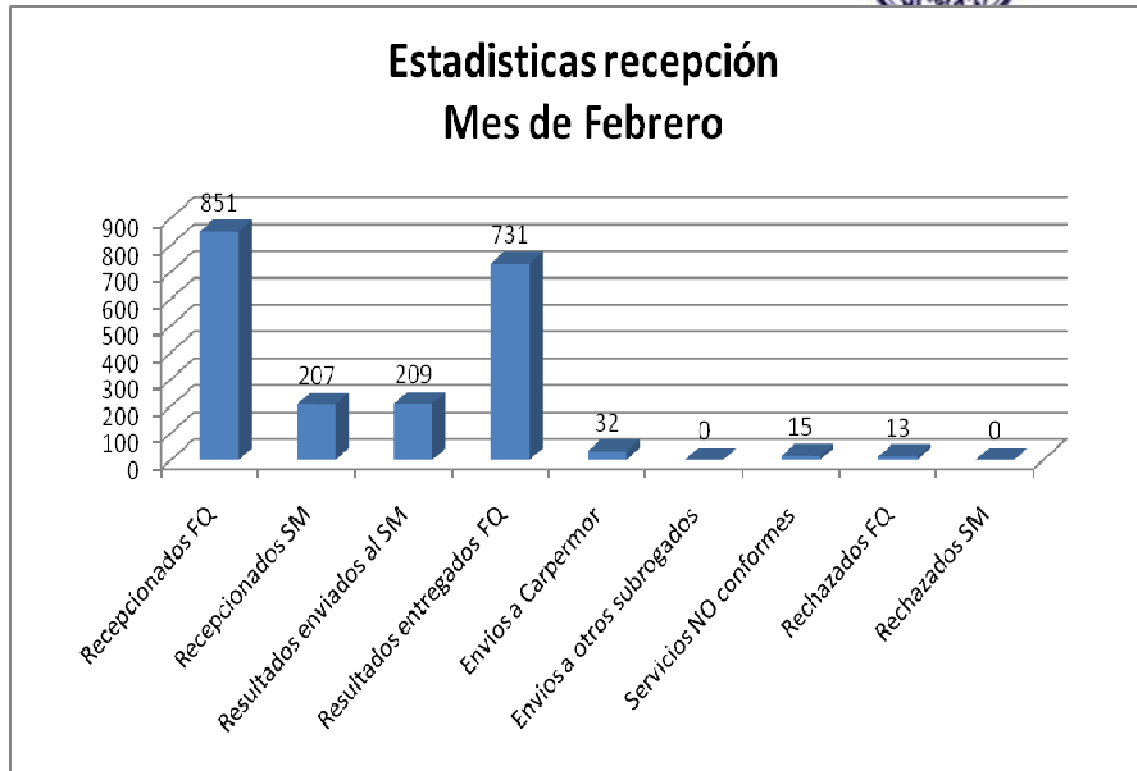
### Estadísticas de la recepción Mes de Enero



Durante el mes de enero se recibieron 952 pacientes, de los cuales 245 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

Se entregaron 811 resultados durante el mes en el laboratorio y 207 en el departamento de salud.

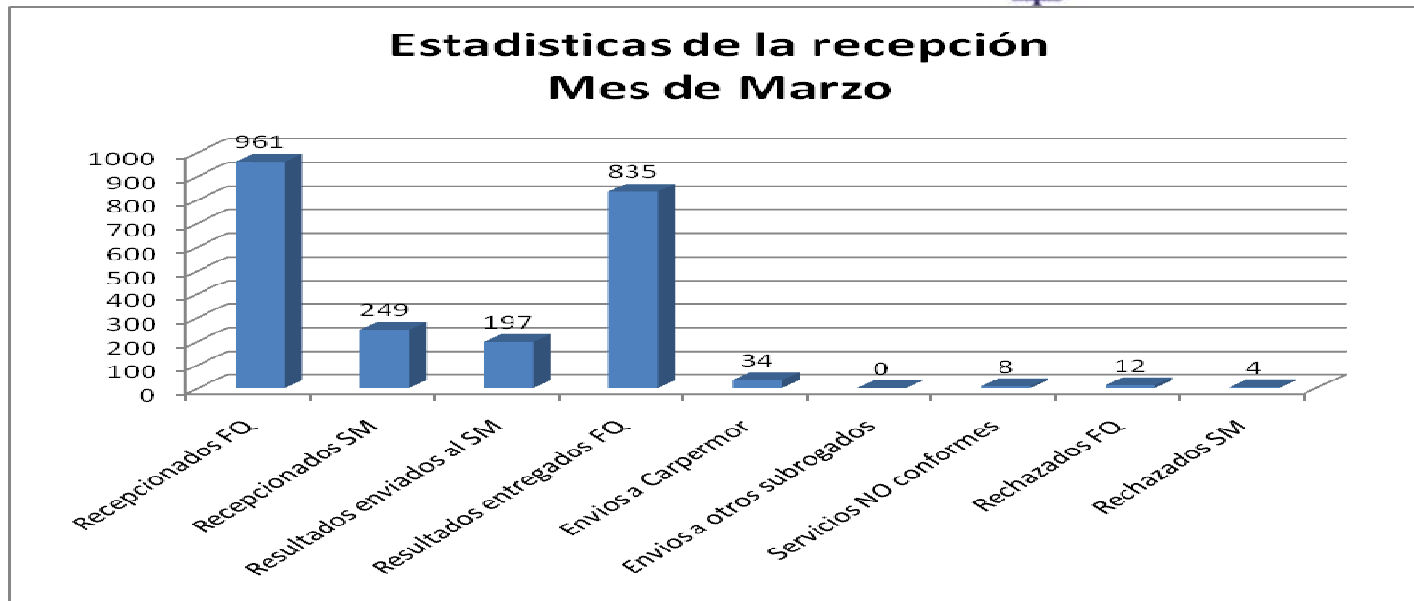
Se rechazaron a 3 pacientes, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.



Durante el mes de Febrero se recibieron 851 pacientes, de los cuales 207 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

Se entregaron 731 resultados durante el mes en el laboratorio y 209 en el departamento de salud.

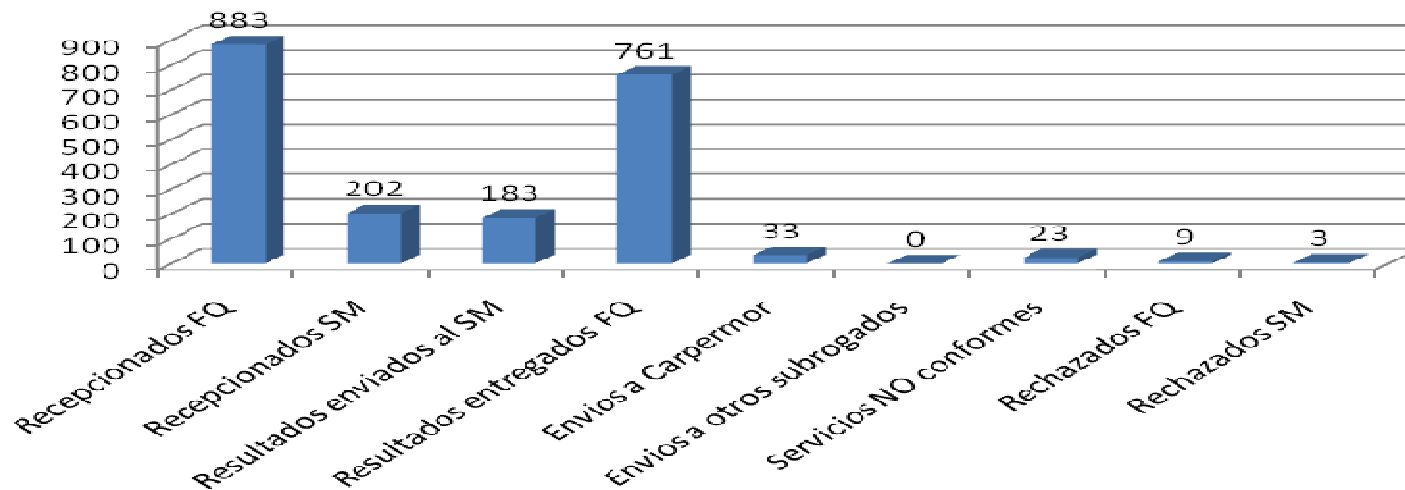
Se rechazaron a 13 pacientes, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.



Durante el mes de Marzo se recepcionaron 961 pacientes, de los cuales 249 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY. Se entregaron 835 resultados durante el mes en el laboratorio y 197 en el departamento de salud. Se rechazaron a 12 pacientes en el Laboratorio de la FQ y 4 en el Departamento de Salud, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.



### Estadísticas del mes de Abril Recepción

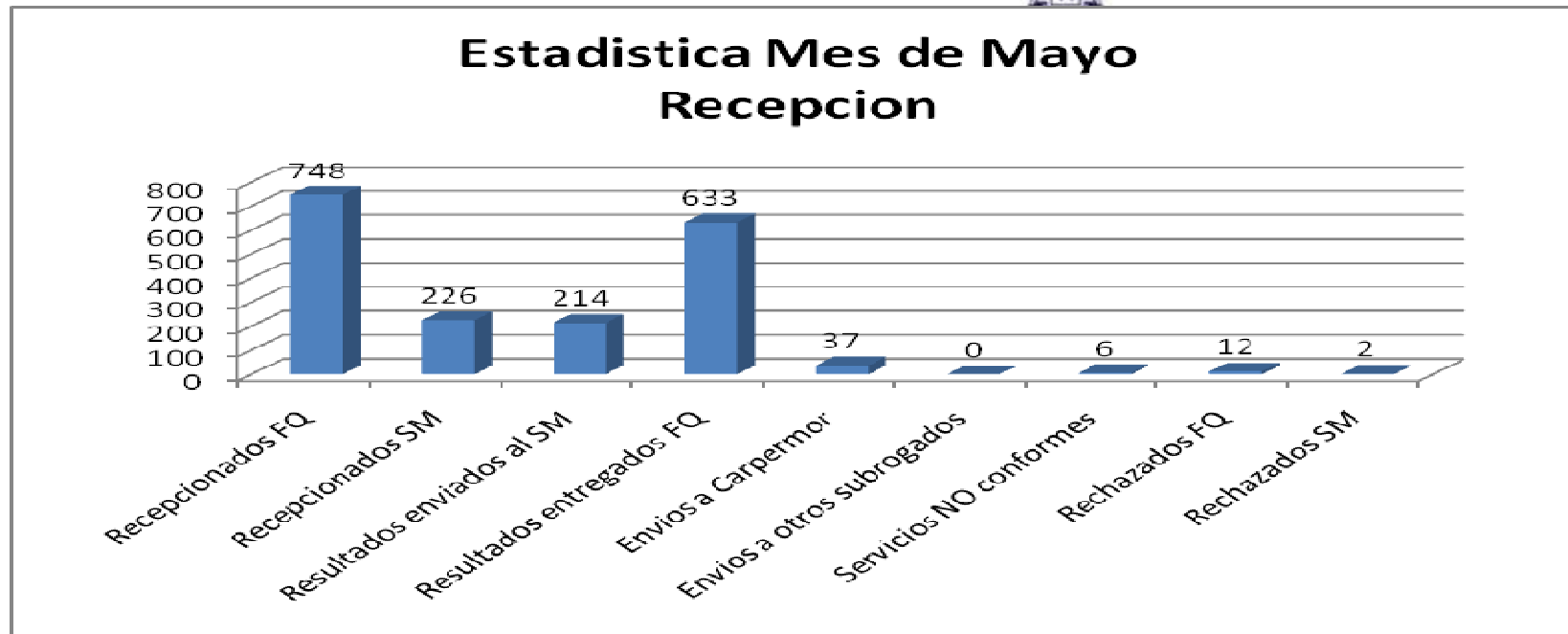


Durante el mes de Abril se recibieron 883 pacientes, de los cuales 202 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

Se entregaron 761 resultados durante el mes en el laboratorio y 183 en el departamento de salud.

Se rechazaron a 9 pacientes en el Laboratorio de la FQ y 3 en el Departamento de Salud, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.

Se noto un incremento en el número de servicios no conformes durante el mes (23) con respecto a los meses anteriores.



Durante el mes de Mayo se recibieron 748 pacientes, de los cuales 226 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

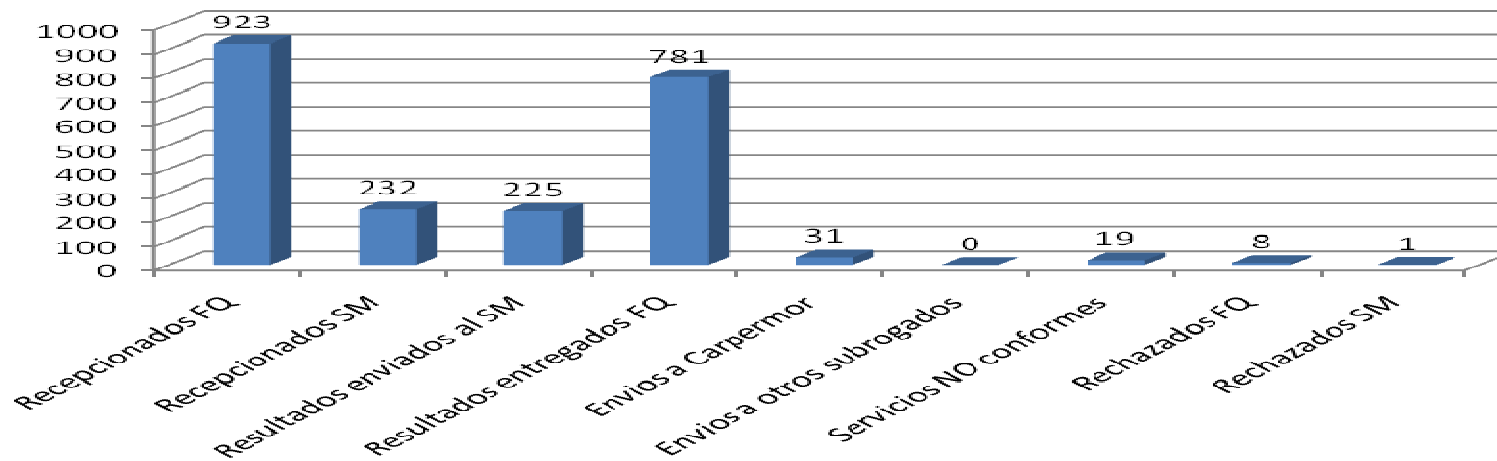
Se entregaron 633 resultados durante el mes en el laboratorio y 214 en el departamento de salud.

Se rechazaron a 12 pacientes en el Laboratorio de la FQ y 2 en el Departamento de Salud, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.

Se notó un descenso en el número de servicios no conformes durante el mes (6) con respecto al mes anterior.



### Estadística del mes de junio Recepción



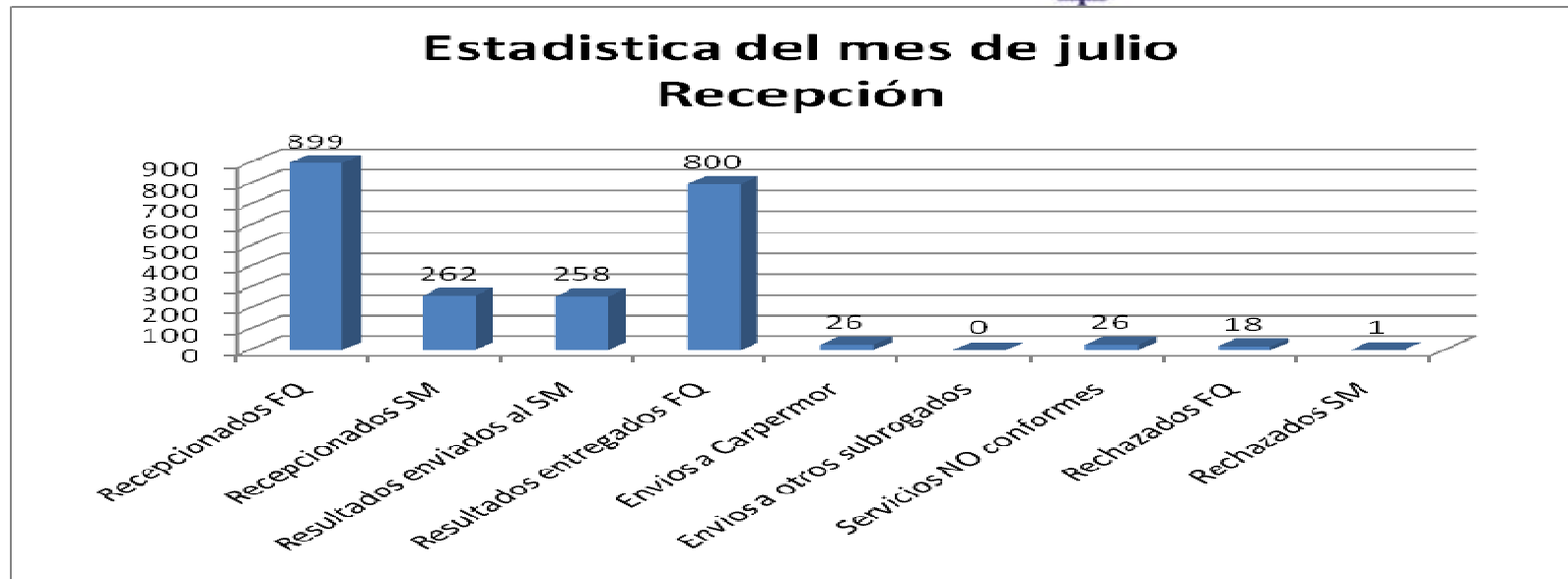
Durante el mes de junio se recibieron 923 pacientes, de los cuales 232 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

Se entregaron 781 resultados durante el mes en el laboratorio y 225 en el departamento de salud.

Se rechazaron a 8 pacientes en el Laboratorio de la FQ y 1 en el Departamento de Salud, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.

Se noto un incremento en el número de servicios no conformes durante el mes (18) con respecto al mes anterior.





Durante el mes de julio se recibieron 899 pacientes, de los cuales 262 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

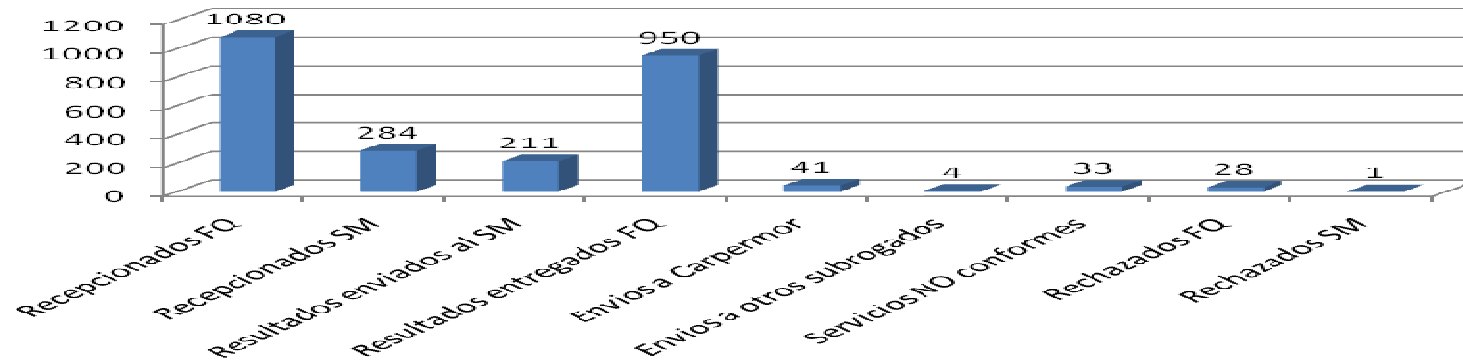
Se entregaron 800 resultados durante el mes en el laboratorio y 258 en el departamento de salud.

Se rechazaron a 18 pacientes en el Laboratorio de la FQ y 1 en el Departamento de Salud, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.

Se nota un incremento en el número de servicios no conformes durante el mes (26) con respecto al mes anterior y en el número de pacientes rechazados en la FQ.



### Estadística del mes de Agosto Recepción



Durante el mes de julio se recibieron 1080 pacientes, de los cuales 284 fueron atendidos en el cubículo del Departamento de Salud de la UADY.

Se entregaron 950 resultados durante el mes en el laboratorio y 211 en el departamento de salud.

Se rechazaron a 28 pacientes en el Laboratorio de la FQ y 1 en el Departamento de Salud, los cuales fueron reprogramados para días posteriores.

Se notó un incremento en el número de servicios no conformes durante el mes (33) con respecto al mes anterior y en el número de pacientes rechazados en la FQ.



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**MEJORA CONTINUA**



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# ESTADO DE LAS ACCIONES

ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES PREVENTIVAS			ACCIONES DE MEJORA		
T	A	C	T	A	C	T	A	C
20	8	12	2	0	2	5	1	4

T= TOTAL  
A= ABIERTA  
C= CERRADA



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Facultad de Química

### ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-01</b> 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	C
<b>AC-FQUI-02</b> 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	C
<b>AC-FQUI-03</b> Programa de desinfección y desinfestación. (NOM-166)	A la fecha no se tiene ningún registro de haberse realizado esta desinfección y desinfestación.	18 de Noviembre de 2008	Diciembre de 2008	C
<b>AC-FQUI-04</b> 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



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Facultad de Química

### ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-05</b> Procedimiento de análisis de muestras (P-FQUI-LAC- 04) e Instructivo para el procesamiento de muestras del área de Hematología (I-FQUI-LAC-02).	En el procedimiento de análisis de muestras, P-FQUI-LAC- 04, no se encuentra registrada la actividad en donde el responsable del laboratorio turna los formatos F-FQUI-LAC-35 y F-FQUI-LAC-08 (pruebas de hemostasia secundaria, QS/ Pruebas funcionales Hepáticas / Perfil de lípidos) a la recepción. El Instructivo para el procesamiento de muestras del área de Hematología (I- FQUI-LAC-02) no especifica la actividad de tinción de la muestra.	18 de Febrero de 2009	Diciembre de 2009	C
<b>AC-FQUI-06</b> Procedimientos impresos del sitio web de calidad de la Facultad de Química y en el procedimiento P-FQUI-LAC-06	No se están utilizando los formatos de solicitud de compra y de cotización (F-FQUI-LAC-26 y F-FQUI-LAC-27) con el código correspondiente. No existe consistencia en la verificación de productos comprados.	2 de Marzo de 2009	4 de Marzo de 2009	C



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Facultad de Química

### ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-07</b> La guía rápida Hitachi 902 (G-FQUI-LAC-02)	El documento Guía rápida Hitachi 902 (G-FQUI-LAC-02) no cuenta con la hoja de control de cambios y mejoras.	3 de Marzo de 2009	4 de Marzo de 2009	C
<b>AC-FQUI-08</b> Formato F-FQUI-LAC-23	El registro "Relación de análisis clínicos entregados al departamento de salud de la UADY" (F-FQUI-LAC-23) no cuenta con su código de identificación.	Febrero de 2009	18 de Marzo de 2009	C
<b>AC-FQUI-09</b> Comunicación y entendimiento de la política de calidad	El personal del área de recepción no evidenció un conocimiento de la política de calidad.	27 de febrero de 2009	18 de Marzo de 2009	C
<b>AC-FQUI-10</b> Falta de revisión de las condiciones de seguridad e higiene generando un ambiente de trabajo inseguro.	Los contenedores de RPBI localizados a un lado de la salida de emergencia. Los extintores están vencidos desde septiembre de 2007. No existen los señalamientos de rutas de evacuación en el área de recepción. No están actualizados los botiquines de emergencia. Falta de un programa de limpieza.	3 de Diciembre de 2008	15 de Marzo de 2009	C



## ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-11</b> Evaluación y selección de proveedores.	No se presentó evidencia de formatos o registros que hicieran referencia a la evaluación y selección de proveedores. No se encontró evidencia de la existencia de un catálogo de proveedores.	2 de Marzo de 2009	6 de Marzo de 2009	C
<b>AC-FQUI-12</b> La mesa ginecológica está en malas condiciones de uso.	Falta uno de los brazos	18 de Febrero de 2009	27 de Febrero de 2009	C
<b>AC-FQUI-13</b> Los formatos F-FQUI-LAC-22 "encuesta de toma de muestra" no cuentan con la firma de autorización de liberación del servicio.	De 18 registros verificados con fecha de 4 de febrero 3 no tienen la firma del Químico con número de orden 18, 19 y 27; y uno no contaba con el formato F-FQUI-LAC-01 "orden interna".	9 de Febrero de 2009	Diciembre de 2009	A



## Facultad de Química



# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

C= Cerrada

A= Abierta

### ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-14</b> No hay evidencia del cumplimiento de las acciones establecidas en la acción correctiva AC-FQUI-03	En la acción correctiva AC-FQUI-03 no existe el programa de "desinfección y desinfectación".	26 de Febrero de 2009	Diciembre de 2009	A
<b>AC-FQUI-15</b> No hay evidencia del cumplimiento de las acciones establecidas en la acción preventiva AP-FQUI-02	En la acción preventiva AP-FQUI-02 "relacionada a la campana de extracción".	2 de Marzo de 2009	Diciembre de 2009	A
<b>AC-FQUI-16</b> El procedimiento de análisis de muestra P-FQUI-LAC-04 en su política 3.2 establece que: el químico deberá portar la bata de laboratorio y utilizar guantes al momento de realizar el análisis de la muestra.	No se observó la utilización de los guantes durante el análisis de las muestras.	30 de Junio de 2009	1 de Julio de 2009	A

## Facultad de Química



# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

### ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

C= Cerrada

A= Abierta

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-17</b> No se encontró evidencia objetiva del control de las versiones vigentes de documentos y registros.	Se encontró en la plataforma de seguimiento, que las versiones de los procedimientos no coinciden con las declaradas en las listas maestras de documentos y registros (última revisión en enero de 2009).	16 de Octubre de 2009	16 de Octubre de 2009	A
<b>AC-FQUI-18</b> No se encontró evidencia de la verificación del producto adquirido.	Se revisaron las facturas del período de enero a junio 2009 y ninguna cuenta con alguna evidencia de verificación.	13 de Octubre de 2009	26 de Octubre de 2009	A
<b>AC-FQUI-19</b> La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No hay evidencia del análisis de los indicadores de desempeño del proceso	6 de Octubre de 2009	16 de Octubre de 2009	A

## Facultad de Química



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

### ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

C= Cerrada

A= Abierta

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AC-FQUI-20</b> No se encontró evidencia objetiva del cumplimiento de la acción correctiva documentada.	No se mostró los registros del plan de mantenimiento y revisión de documentos de la Acción Correctiva 10 (AC-FQUI-10).	6 de Octubre de 2009	16 de Octubre de 2009	A



## ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS

C= Cerrada  
A= Abierta

Acción	Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AP-FQUI-01</b> 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
<b>AP-FQUI-02</b> 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	C

## Facultad de Química



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

### ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA

C= Cerrada  
A= Abierta

Descripción	Inicio	Término	Cumplimiento
<b>AM-FQUI-01</b> Instalación de puertas deslizantes de las mesetas de todo el Laboratorio.	13 de Noviembre de 2008	26 de Noviembre de 2008	C
<b>AM-FQUI-02</b> 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
<b>AM-FQUI-03</b> 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 de 2002	Marzo de 2010	A
<b>AM-FQUI-04</b> 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
<b>AM-FQUI-05</b> Implementación de nuevas técnicas inmunológicas y automatización del departamento de uroanálisis.	27 de Febrero de 2009	Abril de 2009	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. Iniciar 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.**

## FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD

FACULTAD DE QUÍMICA - UADY

### Objetivo 1

<b>Proceso:</b>	Provisión de servicios de laboratorio
<b>Objetivo estratégico de la UADY:</b>	Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.
<b>Objetivo de calidad FQUI:</b>	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.

**Indicador:** Numero de actividades de promoción a la salud

**Seguimiento:** Trimestral

Acciones	Responsable	Fecha
Participar en la semana de ciencia y tecnología con un stand de promoción y difusión de los servicios que ofrece el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	M. en C. Julio Lara Riegos	Octubre 2009
Participar en la feria de la salud con un stand de promoción y difusión de los servicios que ofrece el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	M. en C. Julio Lara Riegos	Noviembre 2009
Difundir los servicios que ofrece el laboratorio de análisis clínicos con spot en radio y TV universidad.	Q.F.B Jorge Pasos	Mayo 2009
Elaborar materiales impresos de promoción y difusión de los servicios que ofrece el laboratorio de análisis clínicos para distribuirlos en eventos de participación masiva.	Q.F.B Jorge Pasos	Marzo 2009



## FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD

FACULTAD DE QUÍMICA - UADY

### Objetivo 2

<b>Proceso:</b>	Provisión de servicios de laboratorio
<b>Objetivo estratégico de la UADY:</b>	Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad
<b>Objetivo de calidad FQUI:</b>	Certificar el proceso de enseñanza-aprendizaje por medio de la práctica y servicio social del laboratorio de análisis clínicos en el año 2009.

**Indicador:**

**Seguimiento:** Semestral

Acciones	Responsable	Fecha
Definir los lineamientos y requerimientos para ofrecer el servicio de practicas y servicio social dentro del laboratorio	Vilma Herrera Medina	Mayo 2009
Poner en operatividad los lineamientos para el proceso de enseñanza-aprendizaje	Vilma Herrera Medina	Junio 2009
Iniciar el proceso de certificación	Jorge Castro Mañe	Agosto 2009

**FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD**  
FACULTAD DE QUÍMICA - UADY

**Objetivo 3**

<b>Proceso:</b>	Provisión de servicios de laboratorio
<b>Objetivo estratégico de la UADY:</b>	Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional
<b>Objetivo de calidad FQUI:</b>	Obtener durante el 2009 el reconocimiento de excelencia a la calidad emitido por el PACAL por cada área del LAC

**Indicador:** Numero de reconocimientos del PACAL obtenidos por cada área del LAC de enero a diciembre del 2009

**Seguimiento:** Anual

Acciones	Responsable	Fecha
Participar en las evaluaciones mensuales del PACAL durante el 2009 en las áreas inscritas del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY..	Químico Responsable del área	Mensual durante el 2009
Cumplir con el plan de mantenimiento de todos los equipos de las áreas del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	Químico Responsable del área	De acuerdo a las fechas del programa establecido
Cumplir con el plan de capacitación y desarrollo humano del personal del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	Alta dirección	De acuerdo a las fechas del programa establecido
Realizar las recomendaciones que sean sugeridas en los resultados de evaluación del PACAL	Químico Responsable del área	Conforme a las recomendaciones emitidas de PACAL

## FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD

FACULTAD DE QUÍMICA - UADY

### Objetivo 4

<b>Proceso:</b>	Provisión de servicios de laboratorio
<b>Objetivo estratégico de la UADY:</b>	Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión
<b>Objetivo de calidad FQUI:</b>	Incrementar semestralmente en un 3% el porcentaje de satisfacción de los usuarios

**Indicador:** % de satisfacción del usuario obtenida de la encuesta de satisfacción.

**Seguimiento:** Semestral

Acciones	Responsable	Fecha
Implementar plan de capacitación y desarrollo humano del personal el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	Alta dirección	Conforme a plan de capacitación
Acondicionar el entorno de la sala de espera y del área de toma de muestras para una mejor relajación del paciente.	Alta dirección, personal del LAC	De acuerdo a las fechas del programa establecido
Elaborar materiales impresos, visuales y electrónicos que ofrezca información sobre los estudios ofrecidos por el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY y las condiciones para realizarlos.	Personal del LAC	Marzo de 2009
Implementar una ventanilla para entrega de resultados y una de registro y recepción de muestras.	Coordinador del laboratorio	Marzo de 2009
Implementar material didáctico infantil en el área de espera del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	ECQB Enna Rosa Coello	Abril de 2009

## FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD

FACULTAD DE QUÍMICA - UADY

### Objetivo 5

<b>Proceso:</b>	Provisión de servicios de laboratorio.
<b>Objetivo estratégico de la UADY:</b>	Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión. Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.
<b>Objetivo de calidad FQUI:</b>	Disminuir anualmente en un 5% las pruebas que se envían a laboratorio subcontratado.

**Indicador:** Numero de pruebas enviadas a laboratorio subcontratado.

**Seguimiento:** Anual

Acciones	Responsable	Fecha
Medición, análisis estadísticos y seguimiento de las solicitudes hechas a la recepción.	QFB Lidia Tun Guerrero	Diciembre de 2008
Gestionar la adquisición de recursos necesarios para implementar nuevas metodologías en el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Química-UADY.	Coordinador del LAC	Marzo de 2009
Implementar los métodos para realizar las pruebas subcontratadas con mayor frecuencia al año.	Químico responsable del área	Octubre de 2009
Difundir las nuevas metodologías implementadas a los usuarios en general.	Personal del LAC	Durante todo 2009



# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Seguimiento del Objetivo 3

Obtener durante el 2009 el reconocimiento de excelencia a la calidad emitido por el PACAL por cada área del LAC

### QUÍMICA CLÍNICA

Glucosa	31
Urea	74
Creatinina	42
Ac. Úrico	12
Proteína t	81
Albumina	44
Bili. T	51
Bili. D	28
Col total	55
Col-HDL	104
Triglicéridos	44
Ast	110
Alt	67
Sodio	44
Potasio	25
Cloro	42
HbA1c	118
Hemoglobina	18
<b>PROMEDIO</b>	<b>55</b>

### CITOMETRIA HEMATICA

ANALITO	PIV
ERITROCITOS	20
HGB	29
HTO	22
VCM	31
ADE	87
PLAQ	24
VPM	30
LEUCOCITOS	42
<b>PROMEDIO</b>	<b>35.625</b>

### COAGULACIÓN

ANALITO	PIV
FIBRINOGENO	143
TP	77
TTPA	63
<b>PROMEDIO</b>	<b>94.333</b>

HEMATOLOGIA 80  
UROANALISIS 80  
PARASITOLOGIA 80

### ENDOCRINO/INMUNO

ANALITO	PIV
T3	162
T4	28
FT3	149
FT4	69
TSH	35
LH	73
FSH	83
PROL	38
PROG	74
TEST	52
ESTRA	183
CORT	104
BHGC	69
PSA	40
IgE	32
<b>PROMEDIO</b>	<b>79.4</b>



# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Seguimiento del Objetivo 4

Incrementar semestralmente en un 3% el porcentaje de satisfacción de los usuarios





# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Seguimiento del Objetivo 4

Incrementar semestralmente en un 3% el porcentaje de satisfacción de los usuarios





UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Seguimiento del Objetivo 4

Incrementar semestralmente en un 3% el porcentaje de satisfacción de los usuarios







**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Objetivo 5

Disminuir anualmente en un 5% las pruebas que se envían a laboratorio subcontratado.

ÁREA DE INMUNOLOGÍA:

Ca-125

CORTISOL

Ac. ANTIBRUCELA

ÁREA DE MICROBIOLOGÍA:

HEMOCULTIVO



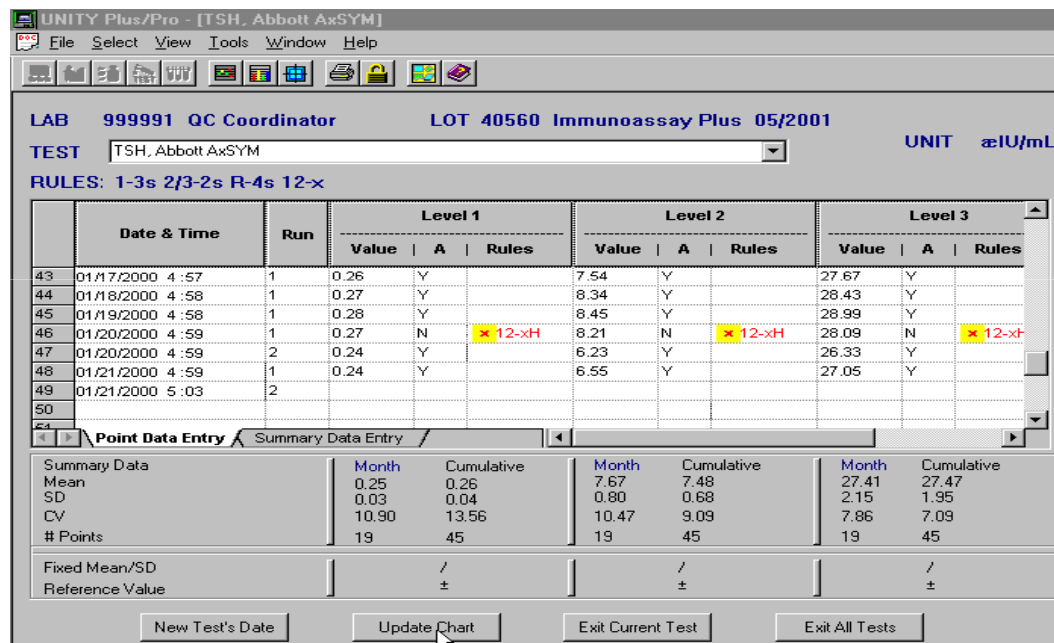
**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**RECOMENDACIONES PARA LA  
MEJORA DE LA EFICACIA DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD Y SUS PROCESOS**



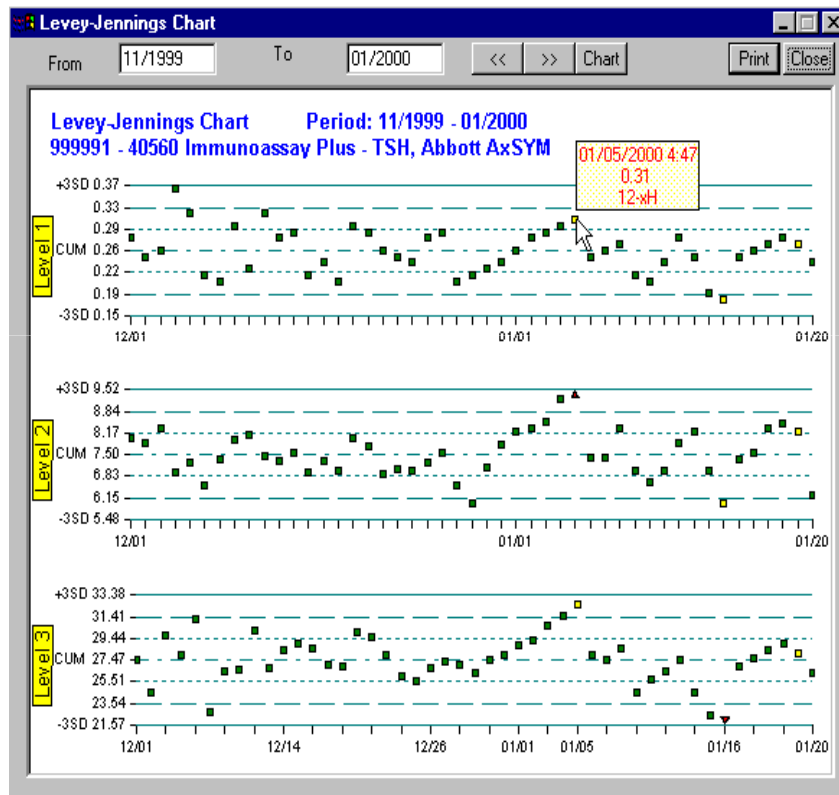
Propuesta de implementación de un software para seguimiento del desempeño de los procesos en cuanto al Coeficiente de Variación



**Permite ingresar y revisar los resultados por cada analito, diariamente o en forma acumulada. Obtener graficos de Levey-Jennings, Histogramas, Youden-Plot.**



Propuesta de implementación de un software para seguimiento del desempeño de los procesos en cuanto al Coeficiente de Variación



Quality Control Rules

Rules:	Status	Reject	Warn	Off
1-2s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1-2.5s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1-3s	✗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1-3.5s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1-4s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1-5s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2-2s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(2 of 3)2s	✗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
R-4s	✗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3-1s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4-1s	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Rules:	Status	Reject	Warn	Off
7-T	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7-x	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8-x	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9-x	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10-x	✓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12-x	✗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Within control material:

1-3s: Violation of this rule indicates random error and may also point to systematic error. The run is considered out of control when one control value exceeds the mean +/- 3s. This

**Permite ingresar y revisar los resultados por cada analito, diariamente o en forma acumulada. Obtener graficos de Levey-Jennings, Histogramas, Youden-Plot.**



## Presupuesto del programa de control de calidad interno



08 de OCTUBRE 2009

2009-2010	CAT	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	CANT.	P. DE LISTA	P. TOTAL	P. PROG	
CONTROL ASSAYED CHEMISTRY 1	310		1					1						1	3	\$3,449.00	\$10,347.00	\$8,490.00	
CONTROL ASSAYED CHEMISTRY 2	310		1					1						1	3	\$3,449.00	\$10,347.00	\$8,490.00	
URINALYSIS CONTROL	435			1				1		1				1	4	\$3,586.00	\$14,344.00	\$11,770.00	
CONTROL COAGULACION NIV	745		1			1			1				1		4	\$2,005.00	\$8,020.00	\$6,580.00	
CONTROL P GASES NIV 2	577		1			1			1				1		4	\$1,793.00	\$7,172.00	\$5,890.00	
LIPOCHEK IMMUNOASSAY	372		1					1						1	3	\$11,996.00	\$35,988.00	\$29,520.00	
LIPOCHEK IMMUNOASSAY	373		1					1						1	3	\$11,996.00	\$35,988.00	\$29,520.00	
HEMATOLOGY CONTROL	*																\$0.00		
DATA MANAGEMENT	855-1		1												1	\$1,150.00	\$1,150.00	GRATUITO 1 AÑO	
<b>SUBTOTAL</b>																		\$123,356.00	\$100,260.00
<b>IVA 15%</b>																		\$18,503.40	\$15,309.00
<b>TOTAL</b>																		<b>\$141,859.40</b>	<b>\$115,569.00</b>

### VENTAJAS Y BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD ANUAL

- 1.- APOYO PARA CURSOS DE EDUCACION CONTINUA EN LINEA: PROGRAMAS DE VIDEOCONFERENCIAS DE LA CALIDAD
- 2.- APOYO PARA TRAER ASESORES Y PONENTES PARA LA SEMANA DE QUIMICA SEGÚN LO PROGRAMADO EN LAS AGENDAS DE LOS ASESORES.
- 3.- PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL, PRACTICAS PROFESIONALES, Y BOLSA DE TRABAJO PARA LABORATORIO EN HOSPITALES EN TUXTLA GUTIERREZ.
- 4.- ASESORIA, CAPACITACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LAS ESTADISTICAS DE LOS CONTROLES DE CALIDAD EN EL LABORATORIO.
- 5.- USO TOTALMENTE GRATUITO DEL SOFTWARE UNTY WEB BASICO Y POSTERIORMENTE EL WESTGARD ADVISOR.
- 6.- AGILIZAR LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS CONTROLES CON EL FIN DE TENER UN ARCHIVO CONTINUO DE LAS CORRIDAS DE CONTROL DE CALIDAD
- 7.- CONTAR CON LOTES DE LA MISMA CONCENTRACION PARA GARANTIZAR LA REPRODUCIBILIDAD DE LOS ANALITOS EN RELACION AL TIEMPO, CON FINES DE IMPORTANTES PARA LA ACREDITACION DEL LABORATORIO EN TORNO A LA GESTION DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD INTERNOS.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Propuesta de adquisición de software de administración



DIVISIÓN DESARROLLO DE SOFTWARE  
INADWARE DE MEXICO S. DE R. L.  
Mérida, Yucatán México

### Servicio

#### Software administrativo para laboratorios de análisis clínicos "Sylslabs profesional 2010"

Objetivo General del Sistema:  
software diseñado para automatizar la gestión administrativa del Laboratorio Clínico.

1 Licencia principal Servidor Sylslabs Profesional 2010 \$ 6,900.00  
4 Licencias adicionales \$ 5,350.00 c/u

#### Software SylslabsConnect

(Software para conexión de interfaz de equipo de laboratorio)

1 Interfaz para resultados automatizados Urisys 2400 \$ 11,850.00  
1 Interfaz para resultados automatizados Sysmex Xs-100i \$11,850.00  
1 Interfaz para resultados automatizados Elecsys 2010 \$ 11,850.00  
1 Interfaz para resultados automatizados Cobas Integra 400 plus \$16,890

Soporte Técnico en sitio/teléfono/internet por 1 año \$660.00 x5 equipos, 12 pagos mensuales de \$ 3,300  
(incluye actualizaciones del sistema durante la vigencia de la póliza, para contar siempre con la última versión del software y no quedar obsoletos)  
(para 5 equipos con el Sistema y 4 interfases)

Incluye (Por Licencia):

1 Licencia de uso  
Instalación del sistema 1 Equipo  
capacitación

No incluye accesorios ni cables de instalación de las interfases



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## ***Propuesta de adquisición de mobiliario para la mejora de la administración del SGC***



**MOBILIARIO  
DE  
RECEPCIÓN  
(SECRETARIAS)**



**Turnomatic**



**2 Climas**



**MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO DE  
INSTALACIONES**



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## CAMBIO DEL COMITÉ DE CALIDAD

