



Taller: “Calidad en los Laboratorios”



Mtra. Maricarmen Pérez López
NOV. 2016

Objetivo



- ✓ Actualizar y fortalecer la forma de trabajo en los espacios académicos y de investigación así como los documentos administrativos institucionales de las actividades cotidianas todo esto alineado a la estructura organizacional propias de la UAEH, a las normas mexicanas, normas oficiales, reglamentos y leyes todo esto con la finalidad de apoyar a estos espacios, cuidando siempre la seguridad de los usuarios y al medio ambiente.

Antecedentes



ISO 9001:2008

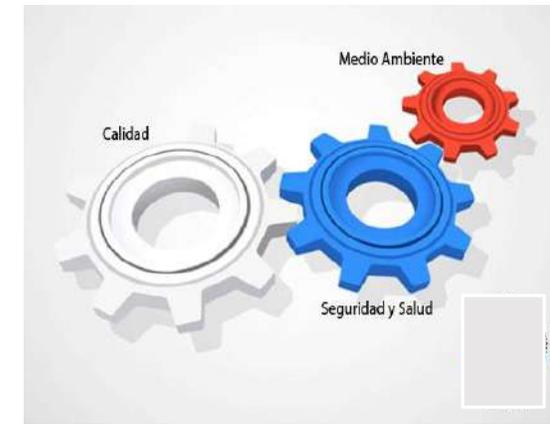
- Sistema de Gestión de la Calidad (SIGEC)
- Requisitos

ISO 14001:2004

- Sistema de Gestión Ambiental (SIGA)
- Requisitos

WORLDCOB
CSR 2011.3

- Responsabilidad Social (SIGERS)



Ciudad del Conocimiento
Carretera Pachuca - Tulancingo km. 4.5
Col. Carboneras
Mineral de la Reforma, Hidalgo, México, C.P. 42184
Teléfono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 6700, 6710, 6702
laboratorios_talleres@uaeh.edu.mx

www.uaeh.edu.mx



¿Cuales son los principales requisitos?

9001:2008



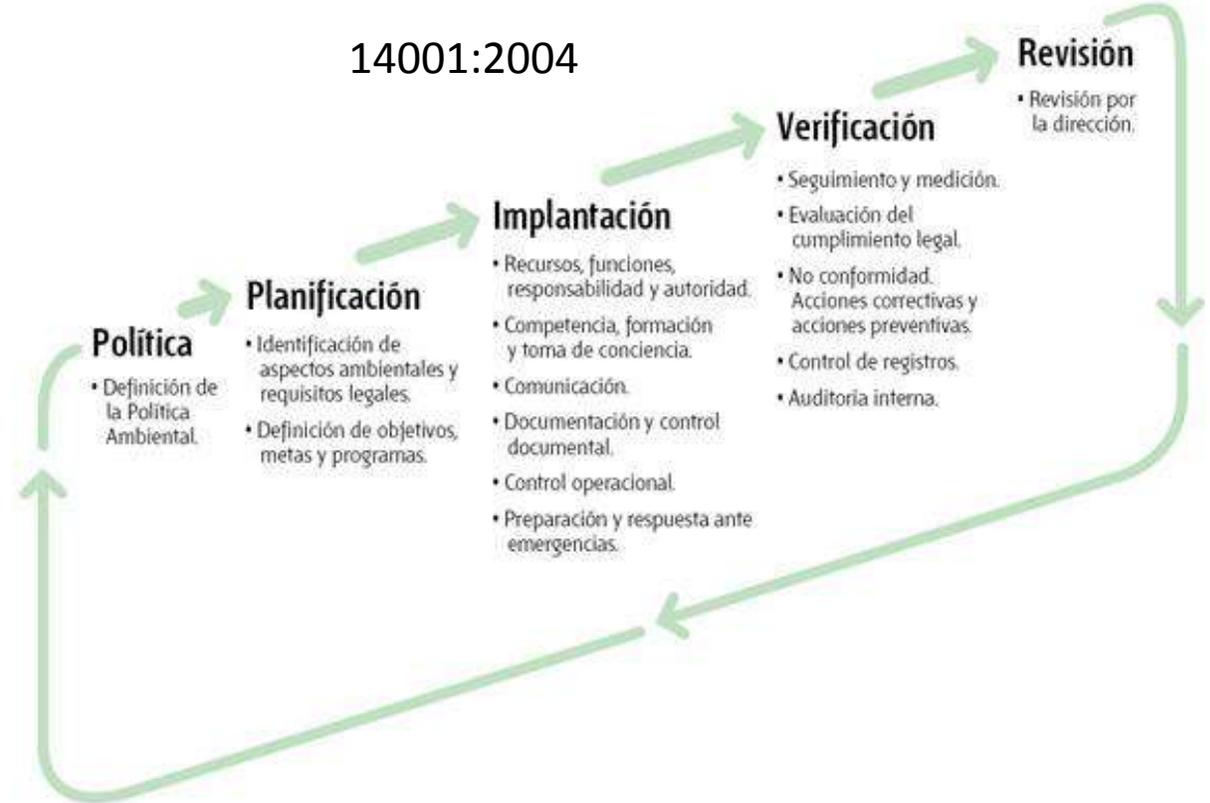
¿Cómo medir la Calidad en el Servicio?

- Prontitud en el servicio
- Puntualidad en la entrega
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio
- Exactitud en el cumplimiento de los compromisos
- Relación beneficio-costos
- Personal calificado para el servicio adquirido
- Cumplimiento de los plazos acordados
- Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio
- Servicio asociado a lo pactado



WORLDCOB

14001:2004



¿Cuales son los principales requisitos?

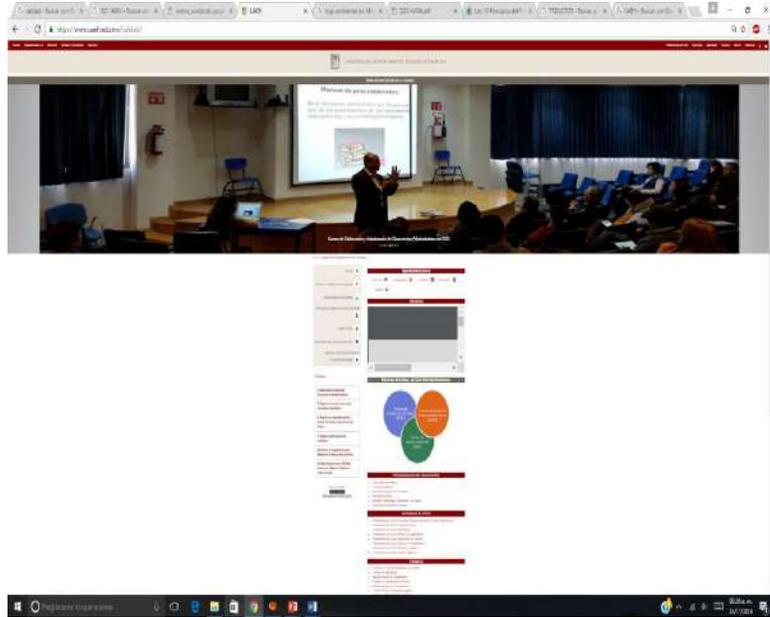
La WORLD CONFEDERATION OF BUSINESSES (WORLDCOB) es una organización internacional con sede central en Houston, Texas (EEUU) y cuyo objetivos principales son los de crear una cultura socialmente responsable en los empresarios del mundo así como la generación de nuevos negocios para sus más de 3,000 miembros pertenecientes a 65 países.

La certificación WORLDCOB-CSR consta de tres capítulos: **relaciones laborales, apoyo social y cuidado del medio ambiente**. Por medio de la norma WORLDCOB-CSR: 2011.1 las empresas podrán certificarse en cualquiera de los capítulos mencionados.

Para WORLDCOB es fundamental que todas las empresas cuenten con una política de **RSE** así como un **código de conducta**. Por lo que además de brindar asesoría al respecto, ha dispuesto poner al alcance de todos los empresarios esta certificación por medio de la cual se determinará cuáles son las empresas que se preocupan por lograr un equilibrio sostenible entre el desarrollo de sus actividades comerciales y el entorno natural y humano de acuerdo a lo establecido en [los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU](#).

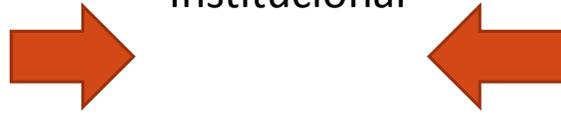
*Pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de **derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción**.*

Antecedentes



Visión
y
Misión
Institucional

Políticas
Objetivos



NOM, NMX, Leyes, Reglamentos y UAEH

[Consulta de información: Link](https://www.uaeh.edu.mx/calidad/)

<https://www.uaeh.edu.mx/calidad/>

Introducción

SIGI:

SIGEC.

Documentos Administrativos

Documentos	
Ficha de Descripción de Proceso	
Matriz Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales	
Manual de Organización	DLCyT-MO
Manual de Procedimientos DLCyT	DLCyT-MP
Anexos:	
<ul style="list-style-type: none">• Bachilleratos• Escuelas Superiores• Institutos	DLCyTB-MP DLCyTES-MP DLCyTI-MP
Descripción de Puestos	DLCyT-DP 
Lista de Registros	DLCyT-LR 
Matriz de Requisitos Legales	
Indicadores	

Introducción

SIGI:

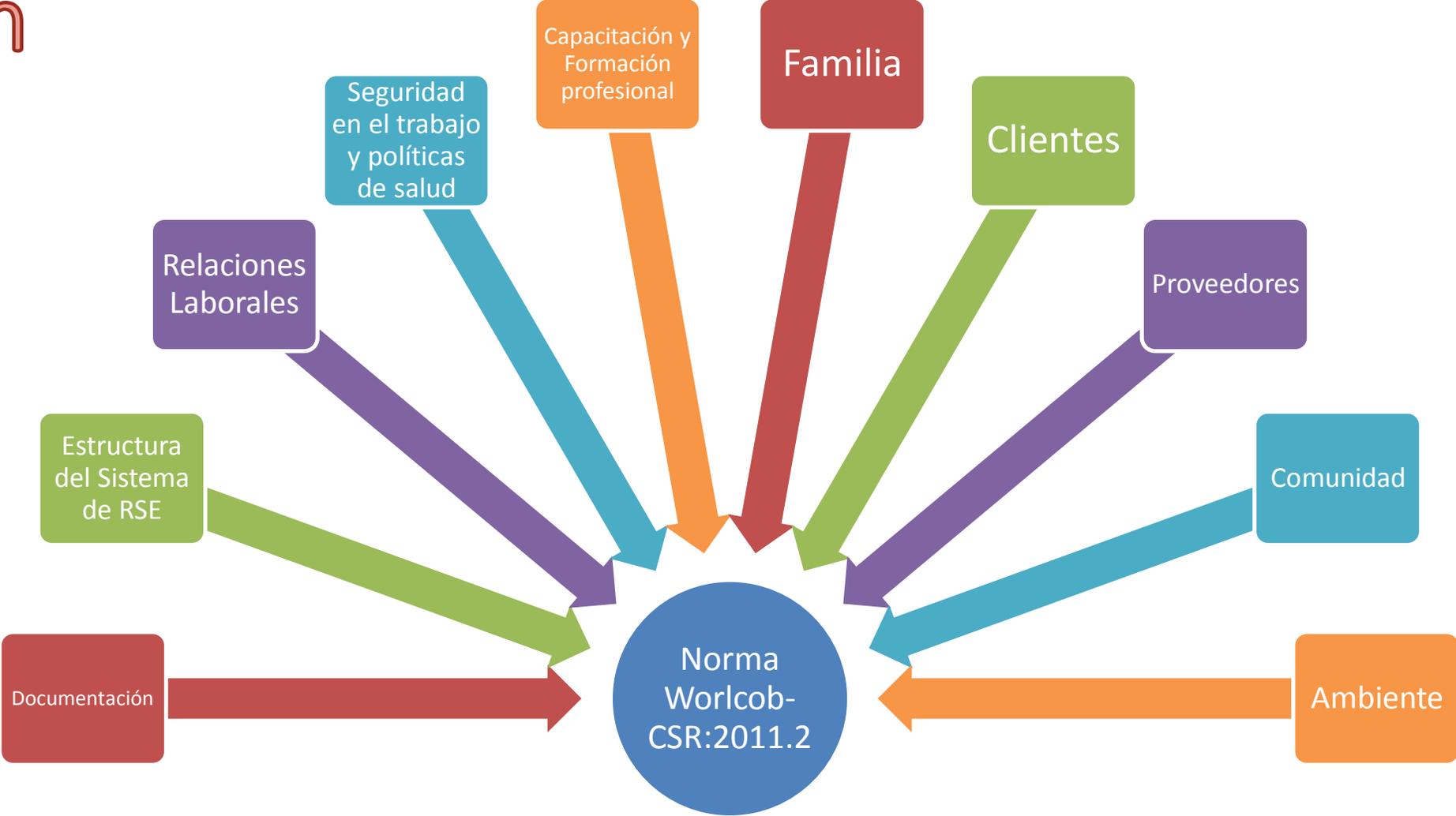
- **SIGA**

- **Programa de Forestación.** Ranking Internacional Green Metric.
- **Difusión de la cultura ambiental**
- **Reciclaje del papel**
- **Recolección de medicamentos caducos**
- **Recolección de tóners y cartuchos vacios**
- **Recolección de pilas alcalinas**
- **Recolección de PET**
- **Tratamiento de aguas residuales**
- **Manejo de Residuos : Manejo Integral de Residuos Peligrosos CRETIB**

Introducción

SIGI:

- **SIGERS**



Documentos Administrativos

Link Página WEB de la Dirección de Laboratorios,
Clínicas y Talleres
<https://www.uaeh.edu.mx/dlcyt/>

- Ficha de Descripción de Proceso
- Manual de Procedimientos para la actualización y elaboración de Manuales de Prácticas
- Matriz Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales
- Manual de Organización DLCyT-MO
- Manual de Procedimientos DLCyT-MP
- Anexos:
 - Bachilleratos DLCyTB-MP
 - Escuelas Superiores DLCyTES-MP
 - Institutos DLCyTI-MP
- Lista de Registros DLCyT-LR
- Descripción de Puestos DLCyT-DP
- Indicadores

