



**CALIDAD EN LABORATORIOS, CLÍNICAS Y
TALLERES DE LA UAEH**

- ☑ **Introducción: ¿Qué es la Calidad?**
- ☑ **¿Qué es el Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI)?**
- ☑ **Alcance del SIGI en la Dirección de Laboratorios**
- ☑ **Requisitos Legales Aplicables**
- ☑ **Beneficios de la implementación del SIGI en la Dirección de Laboratorios**
- ☑ **Estado actual del SIGI en la Dirección de Laboratorios**
- ☑ **Reingeniería de procesos**
- ☑ **Conclusiones**

☑ CALIDAD

- ✓ Grado en el que, un conjunto de características inherentes de un objeto o un servicio cumplen con requisitos.
- ✓ Cubrir las necesidades del cliente, satisfacer expectativas y anhelos.
- ✓ Para la UAEH es, alcanzar los resultados planificados con apego a las disposiciones legales y considerando las necesidades de las partes interesadas. Mediante un proceso de mejora continua y el compromiso de quienes la integran.
- ✓ *La calidad consiste en añadir valor al consumidor o usuario.*



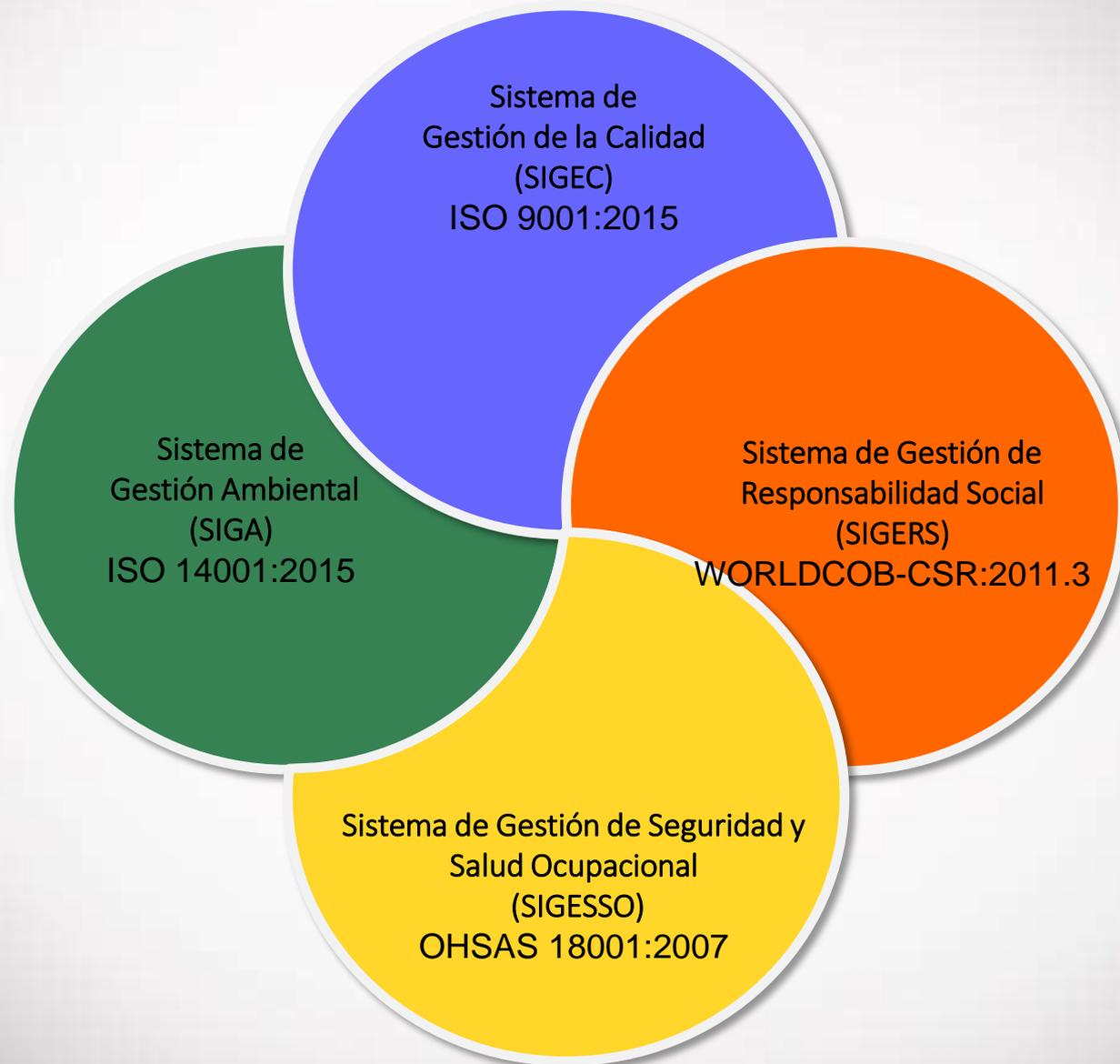
✓ SISTEMA DE GESTIÓN

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos que permitan alcanzar los resultados de la planeación estratégica.

✓ SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Es un instrumento metodológico de apoyo a las funciones sustantivas encaminado a fortalecer el cumplimiento de la misión y visión institucional.





- **Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad**



- **Proporcionar un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socio-económicas.**



- Esta norma detalla los requisitos para toda organización que desea ser certificada y reconocida en cuanto se adhiere a una cultura de valores éticos, mantiene una política de Responsabilidad Social y cuenta con un sistema que la gestiona.



- **EL objetivo general de esta norma es apoyar y promover las buenas practicas de Seguridad y Salud Ocupacional, en equilibrio con las necesidades socio-económicas. Especifica los requisitos de un sistema de gestión para permitir que se desarrolle e implemente una política y objetivos.**

 **OHSAS**
18001:2007

Instituto/Escuela	Laboratorios	Talleres	Clínicas
Instituto de Ciencias de la Salud (ICSa)	32	3	20
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu)	6	3	0
Instituto de Ciencias Económico Administrativas (ICEA)	15	0	0
Instituto de Ciencias Agropecuarias (ICAp)	26 laboratorios	7	0
Instituto de Artes (IA)	0 8 aulas	12	0
Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería (ICBI)	83	1	0
Laboratorio de Usos Múltiples DLCyT	1	0	0
Laboratorio de Electrónica DLCyT	1	0	0
Escuela Superior de Tizayuca	8	0	0
Escuela Superior de Cd. Sahagún.	3	1	0

Instituto/Escuela	Laboratorios	Talleres	Clínicas
Escuela Superior de Tlahuelilpan	4	0	1
Escuela Superior de Huejutla	5	0	0
Escuela Superior de Actopan	3	0	0
Escuela Superior de Atotonilco	1	0	0
Escuela Superior de Zimapán	0	0	0
Escuela Superior de Apan	7	0	0
Escuela Superior de Tepeji	3	1	0
Escuela Preparatoria Número 1	3	0	0
Escuela Preparatoria Número 2	3	0	0
Escuela Preparatoria Número 3	3	0	0
Escuela Preparatoria Número 4	2	0	0
Totales	228	28	21

- **Ley General para la prevención y Gestión Integral de los Residuos**
- **Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente**
- **Reglamento de Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos**
- **NOM-052-SEMARNAT-2005**, que establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos.
- **NOM-003-SCT/2000**, Características de las etiquetas de envases y embalajes, destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos.
- **NOM-005-STPS-1998**, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
- **Entre otras**

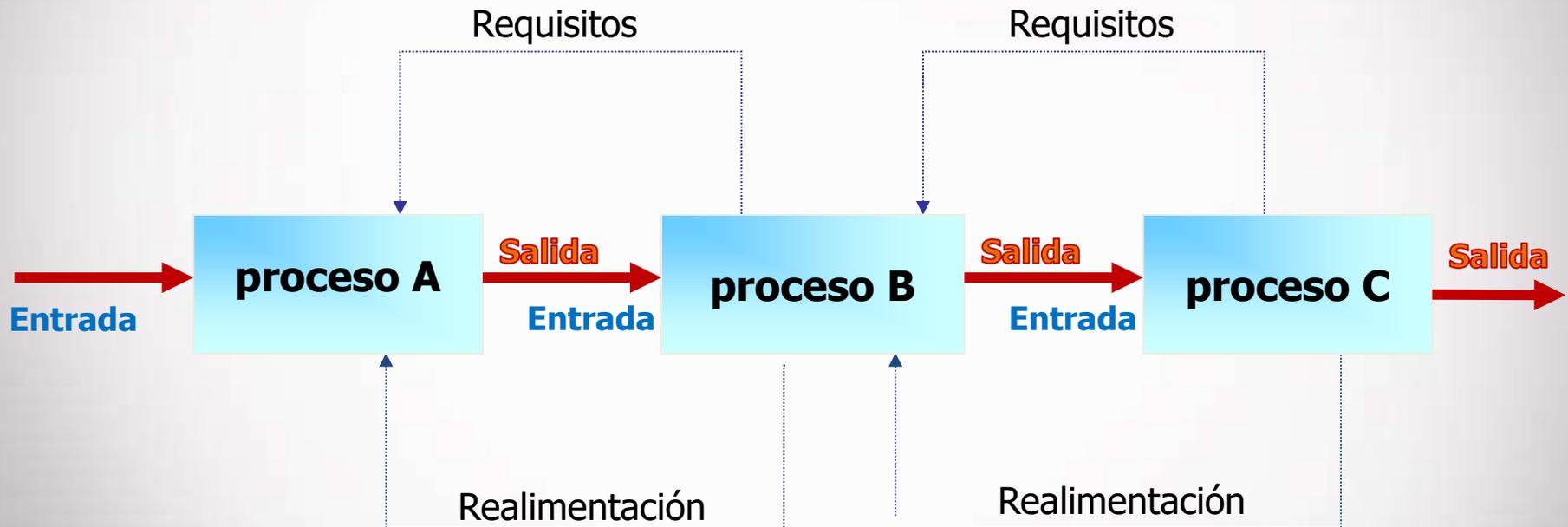
- **Mantener un control sobre la operatividad en los laboratorios, talleres y clínicas de la UAEH.**
- **Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.**
- **Garantizar las condiciones e insumos óptimos para la prestación de los servicios.**
- **Identificación y control de riesgos.**

PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

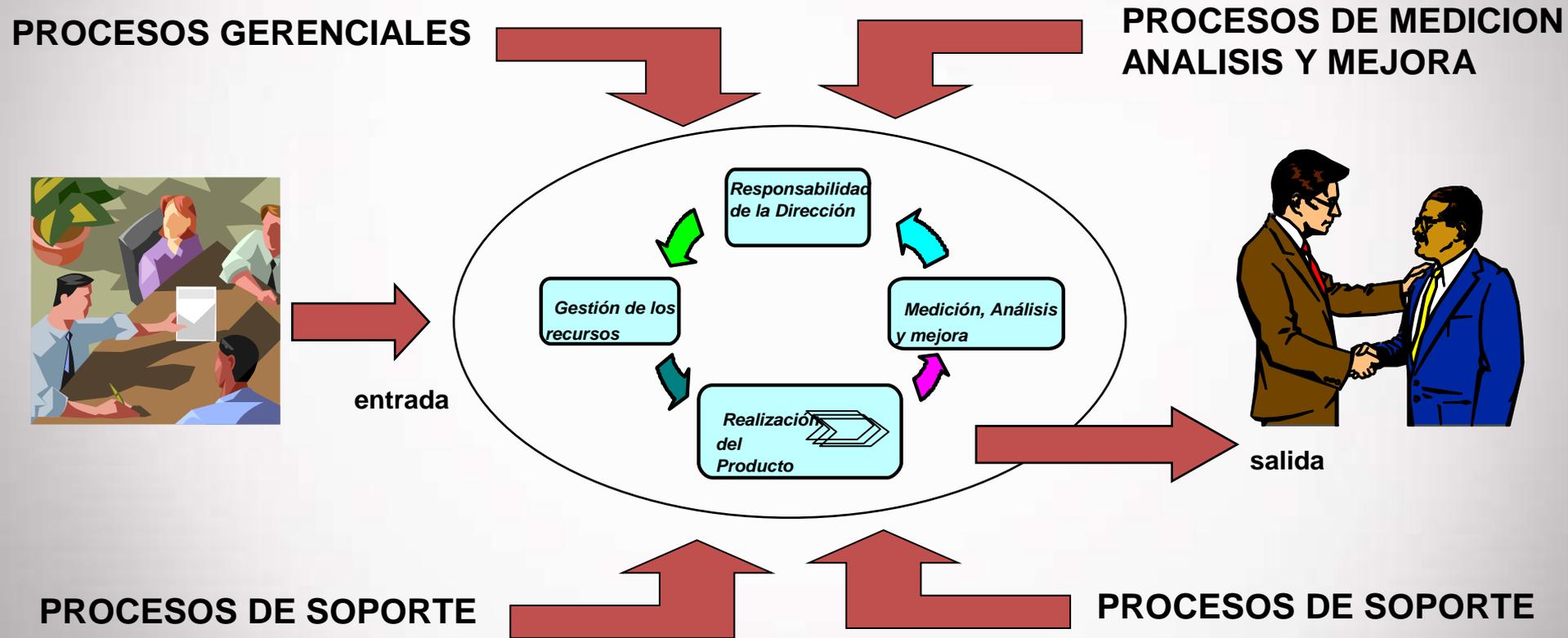
Otra característica de los procesos es que son repetitivos (cíclicos)

Enfoque basado en procesos



*Los elementos de **Entrada** para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. (**Salida**)*

Enfoque basado en procesos



FICHA DE DESCRIPCION DE PROCESO

➤ NOMBRE DEL PROCESO:

Administración Fortalecimiento y atención a usuarios de Laboratorios, Clínicas y Talleres de la UAEH.

➤ OBJETIVO DEL PROCESO:

Administrar y fortalecer a laboratorios, clínicas y talleres de la UAEH para brindar **servicios de calidad** a usuarios inscritos en programas educativos de educación media superior, superior y posgrado con el **propósito de contribuir en su formación, así como en el desarrollo de sus competencias y habilidades** alineado a los Programas Institucionales y Proyectos de Investigación.



REINGENIERÍA DE PROCESOS

La Reingeniería de Procesos, o BPR (*Business Process Reengineering*), consiste en la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costes, calidad, servicio y rapidez.

La expresión Reingeniería de Procesos fue adoptada por *Michael Hammer y James Champy* en el ya clásico volumen, publicado en 1993, *Reengineering the Corporation*.

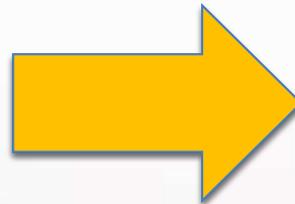
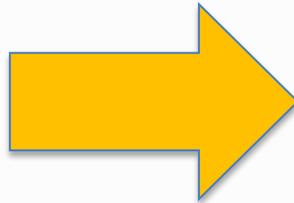
MEJORAMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS



MEJORAMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS

**MEJORA CONTINUA
CON
SIX SIGMA**

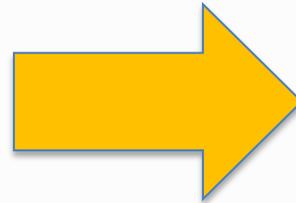
DOS NIVELES



MEJORA GRADUAL

**MEJORAMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO
DE LOS PROCESOS**

**REINGENIERÍA
DE
PROCESOS**

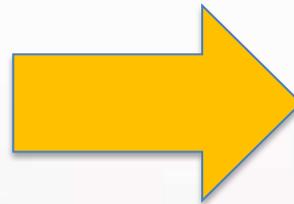


MEJORA RADICAL

***“ORIENTADA A DARLE LA VUELTA
A REPLANTEAR.”***

DOS NIVELES

**MEJORA CONTINUA
CON
SIX SIGMA**



MEJORA GRADUAL

**REINGENIERÍA
DE
PROCESOS**



MEJORA RADICAL

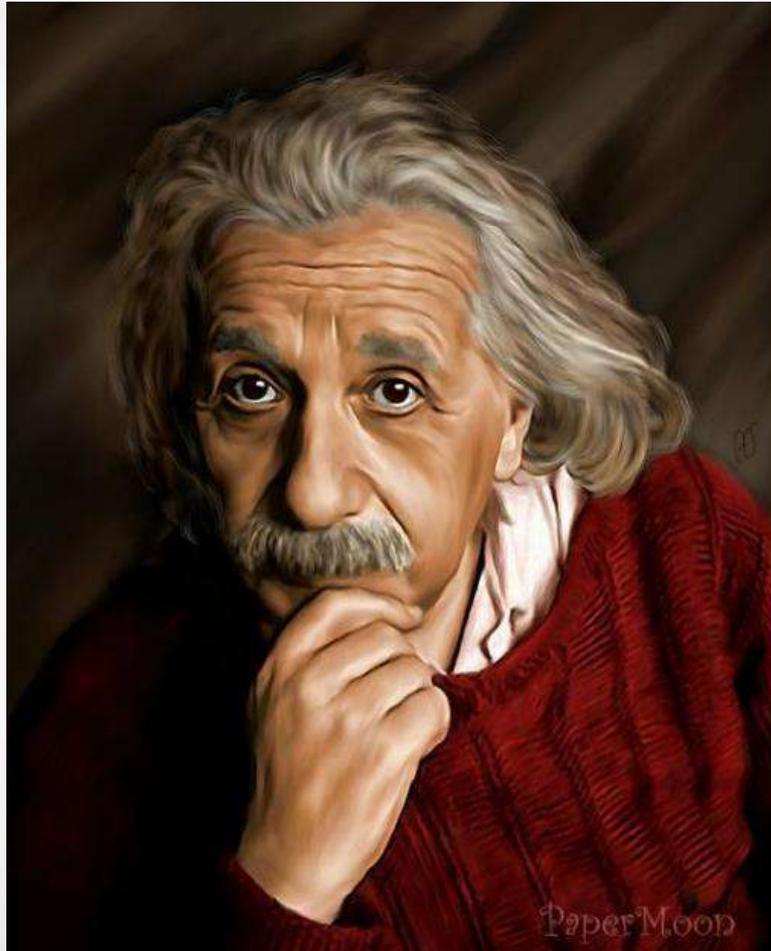
**“ORIENTADA A DARLE LA VUELTA
A REPLANTEAR.”**

“La calidad consiste en añadir valor a la estrategia de la UAEH

➤ OBJETIVO DEL PROCESO:

Administrar y fortalecer a laboratorios, clínicas y talleres de la UAEH para brindar **servicios de calidad** a usuarios inscritos en programas educativos de educación media superior, superior y posgrado con el **propósito de contribuir en su formación, así como en el desarrollo de sus competencias y habilidades** alineado a los Programas Institucionales y Proyectos de Investigación.





“La verdadera locura es hacer exactamente lo mismo y esperar resultados diferentes”.

(Albert Einstein)

GRACIAS...

Mtro. Humberto Lechuga Canto
Director de Gestión de la Calidad de la UAEH

Tel: 71 720 00 Ext. 2776
hlechuga@uaeh.edu.mx