

**CC-2****SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000**

Leal Orozco Elda María, Leal Orozco Alma Elia, Calleja Casillas Fernando, Pérez Morales María Eugenia.

Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería, U.A.B.C. Calzada Tecnológico # 14418 CP. 22390. Mesa de Otay. Tijuana B.C. Fax: (01 664) 682-27-90, email: elda@uabc.mx , elial@uabc.mx

**Palabras Clave:** Certificación, implementación, no conformidades.

**Introducción:** En todas las organizaciones tanto públicas como privadas que prestan servicios a la comunidad, la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad es primordial; ya que con esto lograran no solo estandarizar sus procesos sino que permanentemente buscan la mejora continua de éstos.<sup>1</sup>

**Objetivo:** Dar seguimiento a la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000 para la operación del laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad de la Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería de la UABC en un plazo de tres años.

**Material y Métodos:** La Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería como parte fundamental de la UABC, reconoce que implementar un sistema de gestión de calidad en sus laboratorios, garantiza la calidad en los servicios educativos así como en los servicios externos a la comunidad. El proyecto de certificación de laboratorios en la Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería, inició contemplando sólo tres laboratorios; entre ellos el laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad; que ofrece servicio.<sup>2</sup> Después de un año y medio de haber iniciado el proceso de implementación, la Facultad logra la certificación de cuatro laboratorios más. Se capacitó al personal con cursos de “sensibilización a la norma ISO 9001:2000”, auditor interno y auditor líder; se han realizado hasta la fecha trece reuniones directivas, ocho auditorias internas y siete auditorias externas (por

la compañía certificadora TUV de México S.A. de C.V. las seis primeras y por la compañía QS México AG para la séptima).

**Resultados:** Los resultados son excelentes, ya que los laboratorios han superado las metas de sus indicadores de satisfacción a clientes y número de servicios realizados, por lo que se aumento de 85% a 90% el de satisfacción de clientes y en promedio un 50% más el número de servicios realizados; en auditorias internas se ha logrado mantener el indicador por debajo de la meta de NO más de cinco no conformidades, y en cuanto a auditorias externas el número de no conformidades ha sido de cero, a partir de la primera auditoria de certificación.

**Conclusiones:** Hoy en día, después de tres años de haber iniciado la implementación de su sistema de calidad, la Facultad obtuvo la recertificación bajo la norma ISO 9001:2000, además en este periodo se trabajo arduamente en la implementación de la norma NMX-17025-EC-IMNC-2000 en dos de sus laboratorios, entre ellos el de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad, lográndose la testificación en diciembre del 2005.<sup>3</sup>

**REFERENCIAS**

1. *NOM Sistemas para la Gestión de la Calidad. ANSI/ ISO/ ASQ Q9001.2000.*
2. *FCQI. P.D.I.1999 – 2002. Noviembre 1999.*
3. *Metodología para la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001:2000. Leal O. Alma. Junio 2005.*