



Plan de calidad: Sanidad Acuicola
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Centro de Investigación y Estudios Avanzados en Salud Animal
Departamento de Sanidad Acuicola



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 05/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Responsable del Departamento
Responsable de proceso:	Responsable del Área

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Muestras biológicas (peces vivos, órganos o fluidos gonadales), DI-SAC-01		<ul style="list-style-type: none">Informe de resultados	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">No aplica	<ul style="list-style-type: none">Gobierno FederalGobierno EstatalComité estatales de Sanidad AcuicolaProductores AcuicolasPúblico en General	<ul style="list-style-type: none">Ver lista de proveedores en el Área Administrativa
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))			
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Responsable del Departamento de Sanidad AcuicolaResponsable del Área de Virología del Departamento de Sanidad AcuicolaTécnicos LaboratoristasSecretaria(o)	<ul style="list-style-type: none">Área de recepción de casos.Área procesamiento y recolección de muestras.Laboratorio de cultivo celular.Laboratorio de inoculación viralCámara de refrigeraciónInstalaciones: hidráulica, telefónica, internet, gas y eléctrica		Instalaciones, mobiliario y equipo en buen estado. Ambiente laboral cordial.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Lograr un nivel de satisfacción en el servicio del 82% en una escala de 0 a 100.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsable del Departamento de Sanidad Acuicola.	Número de casos remitidos/Número de casos emitidos	Cuatrimestral
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de Responsabilidad Social	Extensión y vinculación al servicio de la sociedad.	No aplica



Plan de calidad: Sanidad Acuicola
 Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
 Centro de Investigación y Estudios Avanzados en Salud Animal
 Departamento de Sanidad Acuicola



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No.	02	Fecha:	05/10/2013
---------------------	----	--------	------------

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Identificación de la muestra biológica y llenado del formato Historia Clínica DI-SAC-01.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega del informe de resultados. Confidencialidad del informe de resultados. Confiabilidad del resultado. Trato amable. 	<ul style="list-style-type: none"> Declaración de imparcialidad y confidencialidad del personal del CIESA. Realizar la técnica descrita en el manual de la OIE. Encuesta satisfacción al cliente (DI-SAC-23).
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"> Llenado de registro DI-SAC-01. Registro en la bitácora de recepción casos. Llenado de DI-SAC-03. Que el usuario llene la encuesta de satisfacción (DI-SAC-23). 	<ul style="list-style-type: none"> Registro en bitácora de casos. Llenado de registro DI-SAC-01. Carta de confidencialidad por parte del técnico del departamento. Llenado DI-SAC-03. Encuesta contestada de acuerdo al criterio del usuario
Legales y reglamentarios	Office International des Epizooties (OIE) 2006. Diagnostic Manual for Aquatic Manual Diseases 5ª Edition. Office International des Epizooties (OIE) 2006.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación adecuada de las metodologías de referencia. Carta de confidencialidad firmada por parte del técnico del departamento.
UAEM	Impresión de informe de resultados en hoja membretada CIESA.	Bitácora de recepción de casos. Copia de informe de resultados hoja membretada con firma de recibido cliente.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Proceso de compras.	1. El laboratorio solicita el material y equipo a través del área administrativa del CIESA-FMVZ-UAEM.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Carpeta: Concentrado de Registro de casos. Registros:	Identificación	Muestra para diagnóstico



Plan de calidad: Sanidad Acuicola
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Centro de Investigación y Estudios Avanzados en Salud Animal
Departamento de Sanidad Acuicola



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No.		02	Fecha:	05/10/2013
	DI-SAC- 01 DI-SAC-03 DI-SAC-04			
Manipulación y embalaje:	Carpeta: Concentrado de copia de informes de resultados entregados	Verificación	No aplica	
Almacenamientos y protección:	Departamento de Sanidad Acuicola Carpeta copia de informe de resultado Se guarda 5 años	Protección	No aplica	

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
<ul style="list-style-type: none">Competencia del personal	Responsable del Departamento de Sanidad Acuicola.	<ul style="list-style-type: none">Con el formato de lista de supervisión del personal	<ul style="list-style-type: none">Quincenal
<ul style="list-style-type: none">Satisfacción del cliente	Responsable del Departamento de Sanidad Acuicola.	<ul style="list-style-type: none">Encuestas para medir la Satisfacción del Cliente DI-SAC-24.	<ul style="list-style-type: none">Cuatrimestral
<ul style="list-style-type: none">Resultados de auditorias	Coordinación Alta Dirección.	<ul style="list-style-type: none">Buzón de quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none">Anualmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Entrega de informe de resultados	Responsable del Departamento de Sanidad Acuicola.	Comparando fechas de recepción de muestras biológicas y fechas de emisión de resultados.	Cuatrimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Recepción de muestras. Asignación de número de casos.	Revisando el llenado del DI-SAC-01. Revisando el llenado de la bitácora de registro.
II	Recolecta de la muestra y asignación de número de tubo para Virología.	Revisando el llenado del DI-SAC-03 y de la bitácora de entrega y registro de tubos de Virología.
III	Inoculación de la muestra en la línea celular. Identificación viral.	Revisando el llenado del DI-SAC-04. Revisando la bitácora de ELISA para IPNV a partir de muestras biológicas y DI-SAC-04.
IV	Registro del resultado del ensayo.	Revisando el llenado del DI-SAC-04 Revisando la bitácora de ELISA para IPNV
VI	Captura del resultado diagnóstico e impresión del informe de resultados.	Revisando el informe de resultados.
VII	Entrega del informe de resultados al usuario.	Revisando la firma del usuario en la copia del informe de



Plan de calidad: Sanidad Acuicola
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Centro de Investigación y Estudios Avanzados en Salud Animal
Departamento de Sanidad Acuicola



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 05/10/2013

resultados.

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Informe de resultados	Firma del usuario en la copia del informe de resultados.	Revisando la firma del usuario en la copia del informe de resultados	Se revisará en cada informe de resultados	Firma de recibido en la copia del informe de resultados por parte del usuario.

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Mala identificación de la muestra.	Monitoreo del técnico al momento de la recepción de la muestra y en el llenado del formato DI-SAC-01. Monitoreo del técnico en el momento de la recolecta de la muestra.
Falta de insumos (reactivos, medios, entre otros) para poder realizar la técnica para la detección de virus.	Programar pedidos de materiales de acuerdo con los tiempos de llegada que marcan los proveedores
Entrega del informe de resultados después del tiempo acordado	Detectar la causa del atraso de la entrega del informe de resultados.

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	31/10/2011	Comité de calidad	Director de la FMVZ	Realización de nuevo documento
01	28/05/2012	Comité de calidad	Director de la FMVZ	Actualización del plan de calidad.
02	05/10/2013	Comité de calidad	Director de la FMVZ	Actualización del objetivo de calidad y actualización de código de formatos utilizados.