

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD (POC-2023)

Política de la calidad	Objetivos de la calidad	Periodicidad	Indicador	Meta	Proceso/Actividad	Responsable seguimiento	Fórmula	Criterio de evaluación	Fuente de información
Laboratorios Diagnomol S.A. de C.V. somos un equipo de profesionales competentes dedicados al proceso y análisis interpretativo de ensayos como apoyo al diagnóstico médico, con sistemas basados en biología molecular y tecnología de vanguardia para aplicaciones de alta especialidad que requieren desempeño analítico calificado, entregando resultados confiables y oportunos. Orientados siempre a la mejora continua y comprometidos con la buena práctica profesional y el cumplimiento de los requisitos de las Normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 y NMX-EC-15189-IMNC-2015 y requisitos regulatorios aplicables.	Tener resultados confiables y oportunos.	Mensual	Asegurar que las muestras recibidas para proceso y análisis cumplan con requisitos de calidad preanalítica, establecidas en el catálogo de exámenes vigentes por prueba	≥97.5%	Preanalítico	Coordinador OE	$X = (\text{número de muestras que cumplen requisitos} / \text{número de pruebas totales}) * 100$	X≥98 Verde 97.5≤X<98 Amarillo X<97.5 Rojo	Registro de incidencias F-GC-05
		Mensual	Asegurar meta de tiempo de entrega de resultados según catálogo de exámenes vigente	≥90%	Postanalítico	Coordinador LC Coordinador LH Coordinador BM Subcoordinador HLA	$X = (\text{número de informes enviados en tiempo} / \text{número de informes totales del área}) * 100$	X>90 Verde X=90 Amarillo X<90 Rojo	Registro de incidencias F-GC-05
	Asegurar la satisfacción del cliente.	Mensual	El índice de PNC reflejado en los informes de resultados al cliente no debe ser mayor a la meta establecida	≤1.5 %	Analítico	Coordinador LC Coordinador LH Coordinador BM Subcoordinador HLA	$X = (\text{número de pruebas NC} / \text{número de pruebas totales del área}) * 100$	X<1.2 Verde 1.5>X≥1.2 Amarillo X>1.5 Rojo	Registro de incidencias F-GC-05
		Semestral	Asegurar la satisfacción del cliente reflejado en las encuestas de satisfacción	≥ 85%	Postanalítico	Coordinador OE Dirección operaciones	$X = (\text{Número de encuestas aplicadas que manifiestan usar nuevamente el servicio} / \text{número total, de encuestas aplicadas}) / 100$	X≥85 Verde X=85 Amarillo X<85 Rojo	Encuestas de satisfacción
	Obtener calificaciones probatorias en cada uno de los programas de evaluación externa de la calidad.	Mensual	Obtener calificaciones aprobatorias en todos los programas de evaluación externa de la calidad cumpliendo en cada uno con la meta mínima aceptada	≥80%	Analítico	Coordinador LC Coordinador LH Coordinador BM Subcoordinador HLA	$X = (\text{número de pruebas aprobadas} / \text{número total de pruebas enviadas}) * 100$	X>80 Verde X=80 Amarillo X<80 Rojo	Informe proveedores de ensayos de aptitud (PEA)
	Cumplir con el programa de formación continua del personal.	Semestral	Cumplimiento y asistencia a cursos de capacitación y formación continua programados anualmente	95%	Soporte	Subcoordinador de RH	$X = (\text{número de cursos semestrales realizados de capacitación y formación} / \text{número de cursos semestrales programados de capacitación y formación}) * 100$	X>95 Verde X=95 Amarillo X<95 Rojo	Programa de capacitación