



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ZARAGOZA**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
PARA EL LABORATORIO CLÍNICO Y DE  
REFERENCIA SIGLO XXI EN CUMPLIMIENTO DE  
LA NOM-166-SSA1-1997**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
QUÍMICO FARMACÉUTICO BIÓLOGO  
P R E S E N T A :  
ALEXIS EDUARDO PÉREZ VILLALOBOS**

ASESOR:  
QFB MARÍA DEL PILAR CEDILLO MARTÍNEZ



MÉXICO

2004



Universidad Nacional  
Autónoma de México

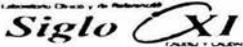


**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 02-09-2005
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 02-09-2003</b>

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
F.E.S. ZARAGOZA

Título del proyecto:  
**Elaboración del manual de organización para el Laboratorio Clínico  
 Y de Referencia Siglo XXI en cumplimiento de la  
 NOM-166-SSA1-1997**

Para obtener el grado de licenciatura en:  
 Químico Farmacéutico Biólogo

Autor: Alexis Eduardo Pérez Villalobos

Número de cuenta: 9119492-9

Lugar de desarrollo del proyecto:  
 Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI

Asesor:  
 QFB Maria del Pilar Cedillo Martínez

<p style="text-align: center;">Elaboró: Jefe de área pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<p style="text-align: center;">Aprobó: Director General Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	
--	---	--

TITULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

**INDICE**

CONTENIDO	INDICE
Introducción	2
Fundamentación del tema	3
Planteamiento del problema	9
Objetivos y atribuciones	10
Metodología	11
Manual de organización	
Secuencia e interacción de procesos	
• Fase preanalítica	12
• Fase analítica	15
• Fase postanalítica	17
Organigrama	19
Descripción de funciones	
• Director General	20-21
• Gerencia de Calidad	22-23
• Director Médico	24-25
• Gerencia de Compras	26-27
• Gerencia de Servicio	18-29
• Gerencia de Bioseguridad	30-31
• Coordinador Técnico	32-33
• Coordinador Administrativo	34-35
• Coordinador de Tomas Externas de Muestras	36-37
• Jefe de Área	38-39
• Analista	40-41
• Flebotomista	42-43
• Auxiliar Administrativo de Toma Externa de Muestras	44-45
• Mensajero de Toma Externa de Muestras	46-47
• Asistente de la Coordinación Administrativa	48-49
• Auxiliar Administrativo	50-51
• Almacenista	52-53
• Auxiliar de Intendencia	54-55
• Discusión y conclusión	
• Propuestas	56
• Anexos	57
• Bibliografía	58
	63

Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

 Página  
1 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## INTRODUCCIÓN

El "Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI" surge con la finalidad primordial de colaborar con los servicios médicos de salud, ofreciendo diagnósticos clínicos a sus pacientes con un alto grado de confiabilidad; mismo que se obtiene tomando como base fundamental, la organización y sistematización de las actividades operativas y administrativas de apoyo que se realizan dentro del laboratorio.

A fin de cumplir con el objetivo antes señalado el "Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI" crea a través del presente trabajo su Manual de Organización en cumplimiento con la Norma Oficial Mexicana NOM-166-SSA-1997, la cual constituye un requisito para el funcionamiento de todo Laboratorio que se cree en el territorio mexicano.

Puesto que son las Normas Oficiales Mexicanas las que establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios, de acuerdo a lo establecido por la Ley General de Salud y la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, es necesario que éstos cumplan en su totalidad con dichos requisitos para ser reconocidos como un laboratorio de referencia.

Elaboró: Jefe de área

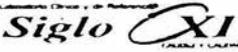
pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página

2 de 63

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Organización</b>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

### FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

La creación de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) tiene su fundamento en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización específicamente en sus artículos 44 y 51, los cuales a la letra establecen:

**\*Artículo 44.** Corresponde a las dependencias elaborar los anteproyectos de normas oficiales mexicanas y someterlos a los comités consultivos nacionales de normalización.

Asimismo, los organismos nacionales de normalización podrán someter a dichos comités, como anteproyectos, las normas mexicanas que emitan.

El Comité Consultivo Nacional de normalización, con base en los anteproyectos mencionados, elaboraran a su vez los proyectos de normas oficiales mexicanas, de conformidad con lo dispuesto en el presente capítulo". (1)

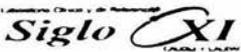
**\*Artículo 51.** Para la modificación de las normas oficiales mexicanas deberá cumplirse con el procedimiento para su elaboración.

Cuando no subsistan las causas que motivaron la expedición de una norma oficial mexicana, las dependencias competentes, a iniciativa propia o a solicitud de la comisión nacional de normalización, de la secretaria o de los miembros del comité consultivo nacional de normalización correspondiente, podrán modificar o cancelar la norma de que se trate sin seguir el procedimiento para su elaboración.

Las normas oficiales mexicanas deberán ser revisadas cada 5 años a partir de la fecha de su entrada en vigor, debiendo notificarse al secretariado técnico de la comisión nacional de normalización los resultados de la revisión, dentro de los 60 días naturales posteriores a la terminación del periodo quinquenal correspondiente, de no hacerse la notificación, las normas perderán su vigencia y las dependencias que las hubieren expedido deberán publicar su cancelación en el diario oficial de la federación; la comisión podrá solicitar a la dependencia dicha cancelación. \*(1)

En cumplimiento con lo anterior se creo la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM166-SSA1-1997, PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS LABORATORIOS CLINICOS el 14 de septiembre de 1999, con las siguientes consideraciones:

<b>Elaboró: Jefe de área</b>  <b>pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</b>	<b>Aprobó: Director General</b>  <b>Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</b>	<b>Página</b> <b>3 de 63</b>
--	---	---------------------------------

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

Que con fecha 4 de diciembre de 1998, en cumplimiento del acuerdo del Comité Consultivo Nacional de Normalización y de lo previsto en el artículo 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el proyecto de la presente Norma Oficial Mexicana, a efecto de que dentro de los siguientes sesenta días naturales posteriores a dicha publicación, los interesados presentaran sus comentarios a la Dirección General de Regulación de los Servicios de Salud.

Que las respuestas a los comentarios recibidos por el Comité Consultivo Nacional de Normalización, fueron publicadas previamente a la expedición de esta Norma en el **Diario Oficial de la Federación**, en los términos del artículo 47 fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Que en atención a las anteriores consideraciones, contando con la aprobación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Regulación y Fomento Sanitario, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997. Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos. (2)

La Norma Oficial Mexicana tiene por objeto, establecer los requisitos que deben satisfacerse para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

La aplicación de la presente norma es obligatoria en el territorio nacional para los profesionales, técnicos y auxiliares para la salud de los sectores público, social y privado que intervengan en la organización y funcionamiento de Laboratorios Clínicos.

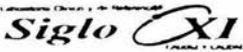
En cuanto a la organización es importante partir del hecho de que la Ley General de salud señala que es ella la encargada de normar a los Laboratorios Clínicos, como lo señala sus artículos 3, 34 y 45, que a continuación se marcan:

**Artículo 3.** En los términos de esta Ley, es materia de salubridad general:

I. La organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el artículo 34 de esta Ley;

II. La atención médica, preferentemente en beneficio de grupos vulnerables (3)

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <p style="text-align: center;">4 de 63</p>
--	---	---

	No. <b>M-DG-001/A</b> Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

**Artículo 34.** Los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento serán:

I.- Laboratorios de:

- a) Patología clínica, y
- b) Anatomía patológica, histopatológica y citología exfoliativa.

II.- Gabinetes de:

- a) Radiología y tomografía axial computarizada;
- b) Medicina nuclear;
- c) Ultrasonografía, y,
- d) Radioterapia. (3)

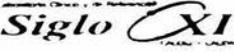
**Artículo 45.** Corresponde a la Secretaría de Salud vigilar y controlar la creación y funcionamiento de todo tipo de establecimientos de servicios de salud, así como fijar las Normas Oficiales Mexicanas a las que deberán sujetarse. (3)

De lo anterior se desprende que lo establecido en la **Norma oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997, para la organización y funcionamiento de los Laboratorios Clínicos** es lo mínimo que se requiere para cumplir con la legislación vigente en materia de los Laboratorios Clínicos. En la multicitada norma está establecido que se debe contar con un **manual de organización que deberá contener como mínimo los apartados siguientes (2):**

- Índice.
- Introducción.
- Atribuciones u objeto.
- Estructura orgánica.
- Objetivo.
- Descripción de funciones.

Al emitir el **manual de organización** se necesita un procedimiento para controlar documentos así como un formato preestablecido para la presentación del manual.

Elaboró: Jefe de área <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	Aprobó: Director General <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	Página <p style="text-align: center;">5 de 63</p>
---	--	--

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TÍTULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

El procedimiento para controlar documentos se describe a continuación:

La clave consta de 7 caracteres cuyo significado depende de su posición, W XX YYY Z.

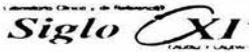
W = Designación del tipo de documento de acuerdo a la siguiente lista:

- G = Guía
- P = Procedimiento
- I = Instructivo
- M = Manual
- L = Listado
- F = Ficha técnica
- V = Ayuda visual
- R = Formato / registro / bitácora
- D = Descriptivo de puesto
- E = Perfil de puesto
- O = Organigrama
- J = Diagrama de flujo
- T = Tabla
- A = Programa
- B = Dibujo o plano

XX = Designación de la aplicación del documento conforme a las siguientes áreas del laboratorio:

- AG = Almacén general
- BC = Bioquímica, Nefelometría y Electroforésis
- BM = Biología molecular y Citometría de flujo
- BS = Bioseguridad
- CA = Coordinación administrativa
- CC = Control de calidad
- CO = Compras
- CT=Coordinación Técnica
- DG = Dirección general
- DM = Dirección médica
- GS = Servicios
- HE = Hematología y Hemostasia
- IN = Inmunología
- LB = Aplicaciones generales en el laboratorio
- MB = Microbiología
- RI = Radio inmuno análisis e I.F.I.
- RM = Recibo de muestras
- TE = Toma de muestras externa
- UA = Parasitología y Urianálisis

<b>Elaboró: Jefe de área</b>  <p style="text-align: center;">p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó: Director General</b>  <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <b>6 de 63</b>
---	---	---------------------------------

	<b>No. M-DG-001/A</b> Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

YYY = Consecutivo de los documentos clasificados con la misma clave en las posiciones W y XX.  
Z = Versión vigente del documento, iniciando con la letra A y continuando en orden alfabético con las siguientes versiones (A, B, C, etc.).

El formato para la presentación del manual de organización que ha de ser utilizado para el Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI (Anexo 1) cumple con los siguientes puntos que son:

- Logotipo,
- Título,
- Numero del registro del documento,
- Fecha,
- Fecha de próxima revisión
- Nombre y firma de la persona que lo elabora,
- Nombre y firma del responsable de aprobar el documento,
- Numero de página.

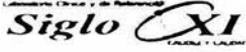
En cuanto a la información que debe contener el descriptivo de puesto (Anexo 2) será la siguiente:

- Nombre del puesto,
- A quien le reporta
- Quien le reporta,
- Código de registro de documento,
- Propósito general del puesto,
- Funciones y responsabilidades.

Para definir de manera correcta el perfil de cada puesto (Anexo 3) se plasmara las siguientes características:

- Nombre del puesto,
- Escolaridad,
- Experiencia,
- Código de registro,
- Conocimientos,
- Habilidades y aptitudes.

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <b>7 de 63</b>
--	---	---------------------------------

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

Es importante señalar que la información y distribución dentro de los formatos antes mencionados se asignaron en base a las necesidades de la Dirección General del Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI.

Para el desarrollo del **manual de organización** es necesario conocer cuáles son los lineamientos establecidos para la contratación de personal que puede laborar dentro de un laboratorio, para que se tomara como referencia lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; los siguientes artículos son la guía para la contratación de personal:

**Artículo 22.-** No podrá ser contratado por los establecimientos de atención médica, ni por los profesionales que en forma independiente presten sus servicios, personal de las disciplinas para la salud que no este debidamente autorizado por las autoridades educativas competentes. (4)

**Artículo 24.-** Los responsables de los establecimientos donde se presten servicios de atención médica, están obligados a llevar un archivo actualizado en el que conste la documentación de los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud que presten sus servicios en forma subordinada, misma que deberá ser exhibida a las autoridades sanitarias cuando así lo soliciten. (4)

**Artículo 25.-** El personal que preste sus servicios en los establecimientos para la atención médica en los términos que al efecto se establezcan por la Secretaría, podrá portar en lugar visible, gafete de identificación, en el que conste el nombre del establecimiento, su nombre, fotografía, así como el puesto que desempeña y el horario en que asiste, dicho documento, en todo caso deberá encontrarse firmado por el responsable del establecimiento. (4)

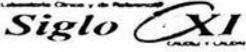
**Artículo 163.-** Podrán ser responsables de un laboratorio de patología clínica:

I.- Los químicos fármaco-biólogos, químicos bacteriólogos parasitólogos o biólogos, con título expedido y registrado por la autoridad educativa competente;

II.- Los médicos cirujanos que cuenten con certificados de especialidad en cualquiera de las áreas de laboratorio clínico, expedido por el consejo correspondiente o bien, presentar constancia de grado universitario de maestría o doctorado en las áreas de laboratorio de patología clínica, expedida por una institución educativa competente, y

III.- Los demás que determine la Secretaría. (4)

<b>Elaboró: Jefe de área</b>  pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos	<b>Aprobó: Director General</b>  Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera	<b>Página</b> 8 de 63
---	--	--------------------------

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TÍTULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

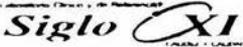
## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997 es de carácter obligatorio y para que el Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI se encuentre laborando conforme a lo requerido por el apartado 4.5 de organización de la antes citada norma debe contar con un **manual de organización**.

Por lo tanto se elaborará un descriptivo de los puestos (en orden jerárquico descendiente) que requiere el Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI en el que se señalaran el propósito general, funciones y responsabilidades del puesto; asimismo se establecerán los requisitos del perfil del puesto que se pretende desempeñar, los cuales serán determinados a criterio de la Dirección General.

Se tomará como base el personal de las áreas técnicas y administrativas que se encuentran trabajando dentro del Laboratorio, los cuales serán reorganizados y se le asignarán las funciones del puesto que están cubriendo.

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <b>9 de 63</b>
--	---	---------------------------------

	<b>No. M-DG-001/A</b> Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

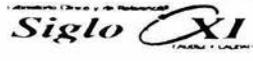
## OBJETIVOS Y ATRIBUCIONES

Elaborar el "Manual de Organización para el Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI", a efecto de que éste cumpla con lo requerido por la Norma Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997, para la Organización y Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos.

Asimismo es hacer del conocimiento de todo el personal las bases organizativas que le permitan ubicarse dentro de la empresa, conocer sus funciones y responsabilidades mismas que se espera sean cumplidas en el desempeño de su trabajo.

Las atribuciones del manual serán un parámetro para evaluar el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal, así como para conocer el grado en el que se cubren los perfiles correspondientes; y definir un plan de capacitación general a largo plazo para mejorar constantemente los resultados del Laboratorio y acrecentar el crecimiento de su cartera de clientes como resultado de su confiabilidad.

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <b>10 de 63</b>
--	---	----------------------------------

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

## METODOLOGÍA

Como se preciso en el planteamiento del problema se tomara como base el personal ya existente en el laboratorio, es decir, su organigrama. **Anexo 4**

Se describirán los supuestos requeridos, es decir, se precisara el nombre del puesto, grado jerárquico dentro del Laboratorio, propósito general, y funciones y responsabilidades.

En el perfil del puesto se establecerán los requisitos que el personal que ocupe el mismo debe cubrir como: la escolaridad, experiencia mínima, conocimientos, habilidades y aptitudes.

Todo lo anterior se redactará tomando en cuenta únicamente el criterio y necesidades de la Dirección General de Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI.

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <p style="text-align: center;">11 de 63</p>
--	---	--

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS

FASE PREANALITICA

PROC NO.	NOMBRE DEL PROCESO	REQUISITOS O ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESULTADOS O SALIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS
1	Atención a los requerimientos del cliente o paciente	Solicitud de información o de servicios verbal o escrita	Registro de solicitud y entrega de información	Cliente con información verbal o escrita completa	Coordinación administrativa o Dirección general	Personal capacitado, sistema de registro, información escrita para entrega, lista de precios
2	Obtención y registro de datos y requerimientos del cliente o paciente	Datos y requerimientos del cliente o paciente	Obtener la información completa y registrarla en el formato correspondiente	Registro con los datos completos y requerimientos del cliente	Coordinación administrativa o Dirección general	Personal capacitado para obtener la información y documentos de registro
3	Revisión de los datos y requerimientos del cliente o paciente para aceptación	Registro de datos y requerimientos con toda la información	Formación del equipo para la revisión y evaluación de la información	Decisión de aceptar una solicitud, pedido o contrato	Dirección general, Coordinación técnica y coordinación administrativa	Personal especializado y una metodología para evaluación
4	Toma, recepción e identificación de muestras	Órdenes de servicio, recetas u órdenes de maquila	Toma de muestras, recepción y revisión de su estado, y de la información recibida	Muestras suficientes, listas para su proceso y con toda la información	Coordinación administrativa y recepción de muestras	Personal, material e instalaciones para toma de muestra, documentos para su manejo y Guía G-LB-001/A
5	Preparación de muestras	Órdenes de servicio, recetas u órdenes de maquila	Centrifugado, dividido y reparto de muestras a las áreas	Muestras en cada área listas para procesarse o enviarse a maquila	Coordinación administrativa y recepción de muestras	Centrífuga, gradillas, tubos, instructivos y documentos de registro

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
12 de 63

**TITULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**
**SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS**
**FASE PREANALITICA**

PROC NO.	NOMBRE DEL PROCESO	REQUISITOS O ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESULTADOS O SALIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS
6	Envío de muestras a maquila	Orden de servicio o receta	Revisión de la orden, selección del maquilador y elaboración del pedido	Resultados oportunos y precisos de maquilas	Coordinación administrativa	Proveedor de servicio y documentos de control
7	Compra de insumos o servicios	Requisición de materiales o servicios	Selección del proveedor, colocación del pedido, evaluación del producto y del servicio	Materiales y servicios confiables, oportunos y económicos	Gerencia de compras	Métodos para seleccionar y evaluar proveedores, documentos de compra
8	Gestión de recursos	Información de necesidades de recursos humanos, materiales y organizacionales de acuerdo a planes de mejora y presupuestos	Planificar necesidades de recursos con base en resultados del SGC y en proyectos de mejora para presupuestar la asignación de dichos recursos	Planes de asignación de recursos y mejoramiento de resultados del SGC	Dirección general, Coordinación técnica y Coordinación administrativa	Sistema de planificación y evaluación de necesidades, sistema de asignación de recursos y seguimiento a resultados

**Elaboró: Jefe de área**
**pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos**
**Aprobó: Director General**
**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**
**Página**  
13 de 63

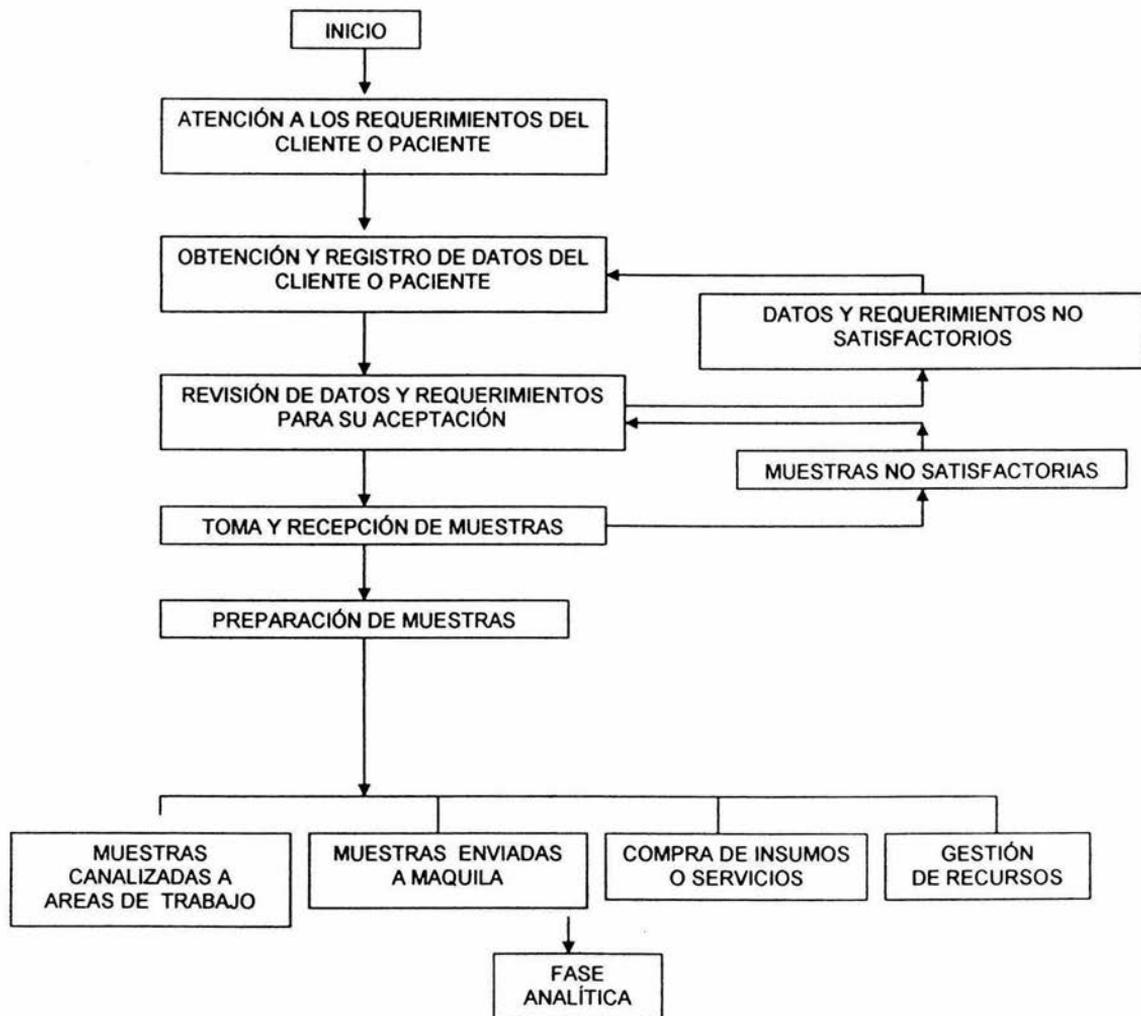
TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

**SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS**

**Fase preanalítica**



Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
14 de 63

**TITULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**
**FASE ANALITICA**

PROC NO.	NOMBRE DEL PROCESO	REQUISITOS O ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESULTADOS O SALIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS
1	Recepción, verificación y clasificación de muestras	Muestras preparadas y solicitud de maquila	Verificación de muestras contra pruebas a realizar en la solicitud de maquila y clasificación por prueba	Muestras listas para su proceso	Jefe de área y/o analistas	Gradillas y relación de maquila
2	Preparación de reactivos e insumos necesarios	Relación de maquila	Obtención de insumos, mezcla e hidratación de reactivos	Reactivos e insumos listos para su utilización	Jefe de área y/o analistas	Reactivos e insumos necesarios para cada área
3	Procesamiento de blancos, calibradores y controles	Estabilidad de los métodos	Programación del equipo, Dosificación y suministro de calibradores y controles, ajuste de parámetros	Equipo calibrado (validación del proceso)	Jefe de área y/o analistas	Calibradores, controles, equipos e insertos
4	Procesamiento de muestras	Muestras listas para su proceso	Procesamiento de muestras	Resultados correspondientes a las pruebas realizadas	Jefe de área y/o analistas	Equipos, reactivos e insumos, manual de procedimientos técnicos
5	Evaluación de resultados	Resultados obtenidos	Análisis y verificación de los resultados	Resultados verificados	Jefe de área, Coordinador técnico o Director general	Personal con el nivel de competencia adecuado
6	Registro de resultados	Resultados verificados	Transcripción de resultados a las bitácoras internas y a los expedientes	Bitácoras y expedientes con registros de resultados	Jefe de área y/o analista	Bitácoras y expedientes
7	Control de registros	Formatos y registros utilizados	Almacenamiento, recuperación, retención y disposición de registros	Consulta de resultados durante el tiempo de retención	Jefe de área y/o analista	Medios de archivo
8	Control de equipos de proceso y medición	Programa de mantenimiento y calibración	Mantenimiento y calibración interno y externo	Equipos óptimos	Jefe de área y/o analista	Personal con el nivel de conocimientos adecuado

**Elaboró: Jefe de área**
**p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos**
**Aprobó: Director General**
**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**
**Página  
15 de 63**

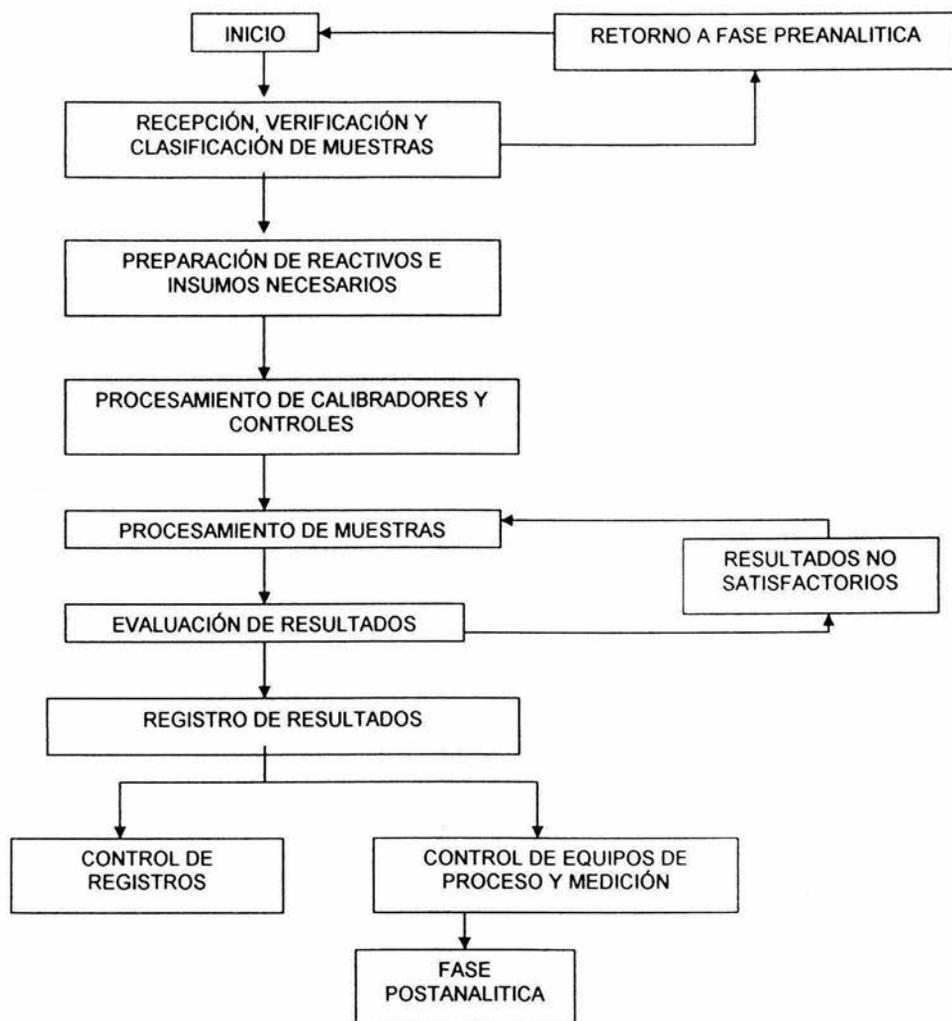
TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

**SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS**

**Fase analítica**



Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
16 de 63

**TÍTULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**
**FASE POSTANALÍTICA**

PRO CNO.	NOMBRE DEL PROCESO	REQUISITOS O ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESULTADOS O SALIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS
1	Recepción de resultados	Expedientes con resultados de análisis clínicos	Separar los expedientes completos de aquellos que le falten resultados	Resultados completos	Coordinación administrativa y atención a pacientes	Personal capacitado
2	Trascripción de resultados	Expedientes completos	Capturar los resultados a los formatos de reporte	Resultados impresos en los formatos correctos	Coordinación administrativa y atención a pacientes	Base de datos actualizada y papelería suficiente
3	Validación y firma de resultados	Resultados correctamente capturados	Detección de errores o discrepancias entre los resultados obtenidos	Resultados firmados o devueltos para su corrección al área correspondiente	Jefe de área, Coordinación técnica o Director general	Personal con el nivel de conocimientos adecuado
4	Ensobretado, archivado y entrega de resultados	Reportes firmados	Ensobretar los resultados, archivar el expediente y entrega a pacientes o médicos	Paciente o medico con resultados completos	Coordinación administrativa y atención a pacientes	Personal capacitado, sobres, capetas para archivar y formato de entrega de resultados
5	Evaluación de satisfacción del cliente con el servicio	Servicio completo	Atender y dar seguimiento a todas las quejas y observaciones por parte de los clientes	Eliminar cualquier no conformidad con el servicio	Director general, coordinación técnica y administrativa	Acceso a las no conformidades, personal con liderazgo y comunicación
6	Mejora continua del servicio	Quejas o no conformidades en el servicio	Dar seguimiento hasta llegar a la conclusión de las no conformidades	Mejora del servicio	Todo el personal	Personal con liderazgo
7	Capacitación continua del personal	Todo el personal	Educación continua	Personal capacitado	Todo el personal	Disponibilidad de aprendizaje

**Elaboró: Jefe de área**
**p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos**
**Aprobó: Director General**
**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**
**Página  
17 de 63**

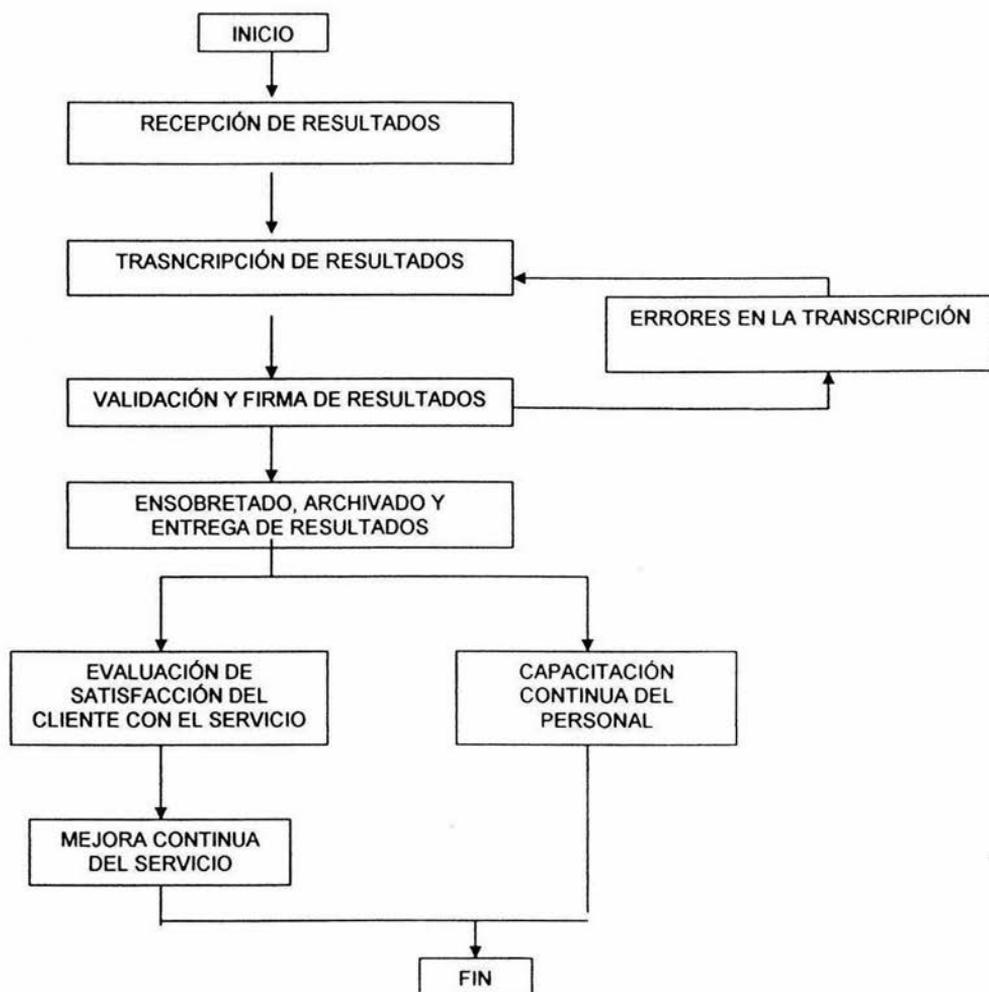
TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

**SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS**

**Fase postanalítica**



Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

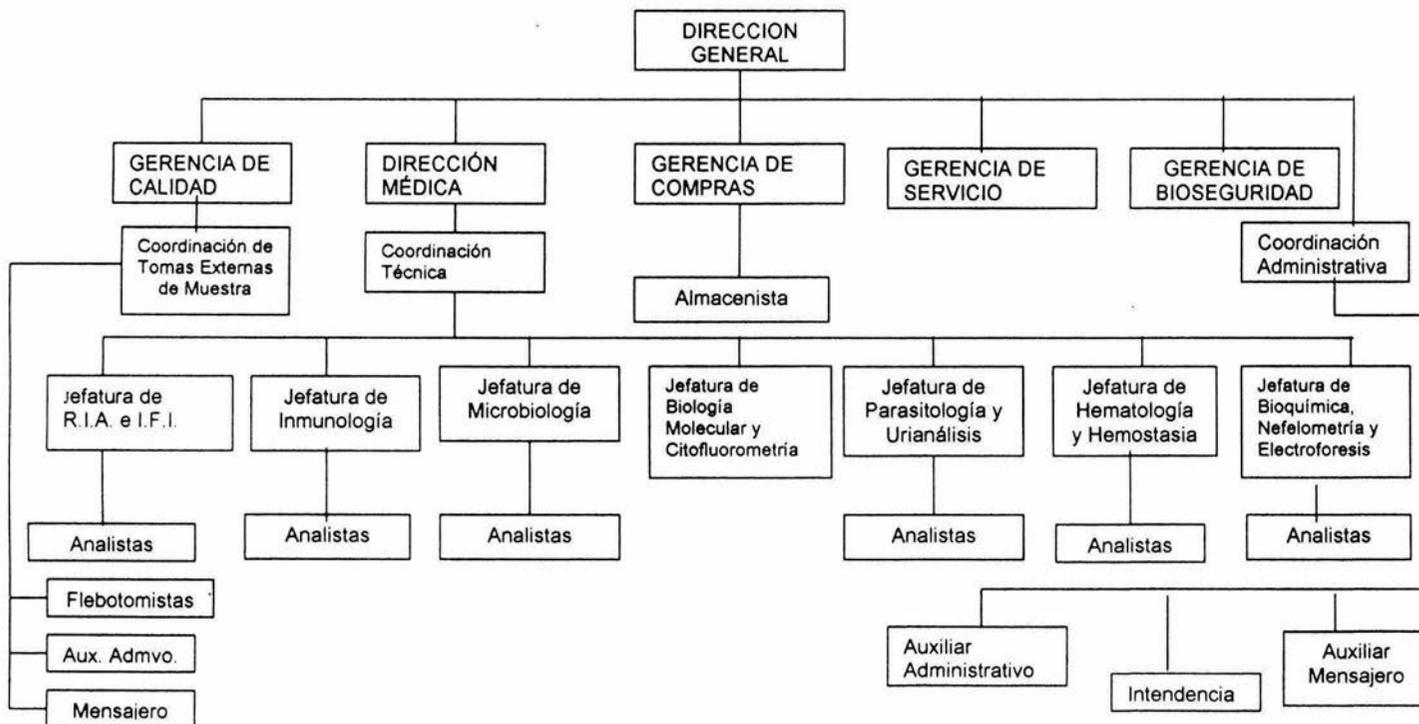
Página  
 18 de 61

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO CLINICO Y DE REFERENCIA SIGLO XXI



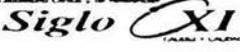
Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
19 de 63

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

### DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Director General	<b>Código:</b> D-DG-001/A
<b>Reporta a:</b> Dirección Corporativa	
<b>Le reportan:</b> Director Médico; Gerente de Servicio; Gerente de Calidad; Gerente de Bioseguridad; Gerente de Compras; Coordinador Área Técnica; Coordinador Administrativo.	

**Propósito general del puesto:**

Planificar y dirigir las funciones de toda la estructura operativa del Laboratorio a través de la comunicación y acuerdos cotidianos con el Director médico, los Gerentes de área y los Jefes de sección, así como dirigir el proceso de cumplimiento de la normatividad vigente e iniciar hasta conseguir la certificación ISO 9001/2000.

**Funciones y responsabilidades:**

- Planificar y dirigir las funciones operativas a través del Director médico o del Coordinador del área técnica.
- Asegurar el funcionamiento eficiente de equipos e instalaciones mediante planes y programas de mantenimiento a desarrollar con el Gerente de servicio.
- Asegurar la eficacia operativa de las pruebas realizadas mediante el desarrollo de programas de calidad interno y externo con la Gerencia de calidad.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en los aspectos de higiene y seguridad ocupacional por medio de programas a desarrollar por la Gerencia de bioseguridad.
- Asegurar el flujo continuo de las operaciones mediante el suministro eficaz y eficiente de los recursos materiales requeridos con la Gerencia de compras.
- Obtener los recursos para la operación del Laboratorio y para el desarrollo de proyectos estratégicos que se enfoquen a la mejora en eficiencia, calidad e imagen del mismo.
- Supervisar el cumplimiento de los requisitos de la norma NOM-166-SSA1-1997.
- Supervisar que se mantenga actualizada la información curricular del personal del Laboratorio.
- Establecer objetivos de mejora para cada una de las Gerencias y realizar seguimiento a los mismos.
- Reportar los resultados de los indicadores de operación del Laboratorio a la Dirección Corporativa.
- Revisar la implementación, operación y resultados del sistema de gestión de calidad ISO 9001/2000 bajo un programa establecido, así como definir acciones de mejora con la Gerencia de calidad.

<p style="text-align: center;"><b>Elaboró: Jefe de área</b>   <b>pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobó: Director General</b>   <b>Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Página</b>  <b>20 de 63</b></p>
--	---	---

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Director General	<b>Código:</b> E-DG-001/A
<b>Escolaridad:</b> Licenciatura en QBP, QFB, QC o afín con estudios de Postgrado	
<b>Experiencia:</b> Mínima de 15 años como analista en la práctica privada, institucional y hospitalaria en todas las áreas del Laboratorio.	

**Conocimientos:**

- Coordinador en los diversos foros de la Patología Clínica.
- Amplia experiencia y dominio de todas las áreas del Laboratorio Clínico.
- Administración de Laboratorios.
- Requerimientos normativos nacionales e internacionales para Laboratorios de análisis clínicos.
- Dominio de la automatización en el Laboratorio así como de las diferentes técnicas de análisis.
- Tendencias del mercado y de instituciones tanto privadas como hospitalarias.
- Manejo fluido de idiomas.
- Contacto con organizaciones que requieran los servicios ofrecidos por el Laboratorio.
- Normas de calidad ISO 9001/2000.

**Habilidades y aptitudes:**

- Dirección de personal a nivel gerencial.
- Organizador con capacidad de delegar y controlar.
- Liderazgo para llevar a la empresa a la consecución de metas.
- Visión empresarial a corto, mediano y largo plazo.
- Motivador y comunicador.
- Cumplimiento de metas bajo condiciones de presión.
- Honesto y capaz de generar confianza.
- Apertura mental para convertir amenazas en oportunidades.
- Sensibilidad para detectar puntos fuertes y débiles.
- Negociador con organizaciones externas.
- Vendedor de ideas para lograr objetivos.

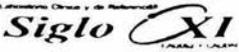
Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
21 de 63

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TÍTULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA:</b> 01-03-2004

### DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Gerente de Calidad	<b>Código:</b> D-CC-001/A
<b>Reporta a:</b> Director General	
<b>Le reportan:</b> Ninguno	

**Propósito general del puesto:**

Desarrollar e implantar las actividades operativas y administrativas del Laboratorio de acuerdo a los lineamientos y requisitos de las normas nacionales e internacionales con el fin de alcanzar las acreditaciones o certificaciones correspondientes, así como mantenerlas y mejorar los resultados consistentemente.

**Funciones y responsabilidades:**

- Participar con el Director del Laboratorio en las tareas que conduzcan a la certificación.
- Coordinar las tareas de operación del programa interno de control de calidad en todas las secciones.
- Inscripción en los programas externos de control de calidad.
- Evaluación de los resultados de los programas interno y externo de control de calidad.
- Tomar decisiones para corregir errores sistemáticos o tendencias en los resultados de los diferentes programas.
- Elaborar los informes rutinarios en las bitácoras correspondientes.
- Informar oportunamente al Director del Laboratorio de sus tareas y resultados.
- Informar al Gerente de servicio de las fallas o incidentes detectados en los equipos e instalaciones.
- Solicitar oportunamente a la Gerencia de compras todo insumo o reactivo necesario para el cumplimiento de los programas de control de calidad.
- Asistir a las reuniones de evaluación de los programas externos de control de calidad.
- Establecer y reportar periódicamente a la Dirección los indicadores de operación del área.
- Verificación de que el proceso de toma de muestras en consulta externa, se cumpla eficazmente.

<p style="text-align: center;"><b>Elaboró:</b> Jefe de área  p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobó:</b> Director General  Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<p style="text-align: center;"><b>Página</b> <b>22 de 63</b></p>
---	---	--

**TÍTULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**
**PERFIL DE PUESTO**

<b>Nombre del puesto:</b> Gerente de Calidad	<b>Código:</b> E-CC-001/A
<b>Escolaridad:</b> Licenciatura en Ciencias Químicas	
<b>Experiencia:</b> Mínima de 10 años en el ámbito del Control de Calidad de los Laboratorios de Análisis Clínicos.	

**Conocimientos:**

- Experiencia comprobada en el ámbito del control de calidad.
- Con publicaciones de la especialidad.
- Docente en la especialidad.
- Planificación de actividades y definición de objetivos.
- Políticas para la implementación de los programas de control de calidad, tanto interno como externo.
- Estrategias para la consecución de la Calidad Total.
- Contactos y evaluación de proveedores de servicios de Referencia Externa.
- Normativas de calidad tanto nacional como internacional.

**Habilidades y aptitudes:**

- Implementar un Programa General de Control de Calidad.
- Comprometido con la mejoría continua de la calidad.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Establecimiento y logro de objetivos.
- Liderazgo y don de mando.
- Buen comunicador de ideas, conceptos y metas.
- Motivador del trabajo en equipo.
- Observador y analítico.
- Capaz de tomar decisiones basadas en resultados.
- Seguimiento cotidiano de resultados.

**Elaboró: Jefe de área**

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

**Aprobó: Director General**

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

**Página**  
23 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Director Médico	<b>Código:</b> D-DM-001/A
<b>Reporta a:</b> Director General	
<b>Le reportan:</b> Coordinador área técnica	

**Propósito general del puesto:**

Asegurar la operación del Laboratorio con altos estándares de calidad en sus resultados y eficiencia en el servicio, mediante la sistematización de las actividades y el cumplimiento de los requisitos normativos.

**Funciones y responsabilidades:**

- Responsable del Laboratorio ante la Secretaría de Salud.
- Informar por escrito a la Secretaría de Salud los casos de enfermedades transmisibles de notificación obligatoria y adoptar las medidas necesarias para la vigilancia epidemiológica.
- Comunicar por escrito a la Secretaría de Salud el horario de asistencia al Laboratorio y las modificaciones al mismo.
- Comunicar por escrito a la Secretaría de Salud la fecha de su designación, renuncia o sustitución.
- Notificar al ministerio público y demás autoridades los casos en que se presuma la comisión de hechos ilícitos.
- Atender las reclamaciones que se presenten por la formulación de los servicios sea cual fuere el origen de las mismas (internas o externas) y apoyar en la implantación de soluciones.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema de manejo de muestras dentro y fuera del Laboratorio.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NOM-166-SSA1-1997.
- Firmar los reportes de los análisis realizados o delegar por escrito esta facultad y vigilar que se realice.
- Verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene para protección del personal y las instalaciones.
- Mantener actualizada la documentación laboral y curricular del personal operativo.
- Coadyuvar con la Dirección y las Gerencias para la consecución y mantenimiento de la certificación del Laboratorio bajo la norma ISO 9001/2000.
- Coordinar con los responsables de las áreas la operatividad de todas las secciones del Laboratorio.
- Proponer y evaluar las ventajas o limitaciones de los equipos a instalar.
- Planificar los horarios y jornadas de trabajo de Químicos y Técnicos según perfiles y capacidades.
- Establecer objetivos de calidad y eficiencia; difundirlos al personal y realizar seguimiento a los mismos.
- Conocer los incidentes relevantes de la operación diaria del Laboratorio, establecer medidas preventivas y correctivas.
- Establecer y reportar periódicamente a la Dirección los indicadores de operación del área.

Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
24 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Director Médico	<b>Código:</b> E-DM-001/A
<b>Escolaridad:</b> Doctorado en Medicina con especialidad en Ciencias del Laboratorio	
<b>Experiencia:</b> Mínima de 20 años en la práctica privada e institucional en todas las áreas del Laboratorio.	

**Conocimientos:**

- Operación y fines de los Laboratorios de análisis clínicos.
- Coordinador en foros de la especialidad.
- Administración de Laboratorios Clínicos.
- Requerimientos normativos nacionales e internacionales para Laboratorios Clínicos.
- Operación de equipos automatizados de Laboratorio.
- Requisitos de seguridad e higiene para Laboratorios de análisis clínicos.
- Tendencias del mercado de los Laboratorios y Hospitales.
- Normas de calidad ISO 9001/2000.

**Habilidades y aptitudes:**

- Planificación y supervisión del personal operativo.
- Liderazgo.
- Visión y objetivos de mejora continua.
- Establecer y alcanzar metas.
- Observador y analista para la mejora de las operaciones.
- Involucrado con la problemática operativa del Laboratorio.
- Responsable.
- Honesto.
- Comprometido.

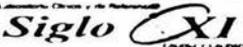
Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
25 de 63

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TÍTULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

### DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Gerencia de Compras	<b>Código:</b> D-GC-001/A
<b>Reporta a:</b> Director General	
<b>Le reportan:</b> Almacenista	

**Propósito general del puesto:**

Abastecer los materiales y servicios requeridos por las distintas áreas del Laboratorio en forma oportuna y eficiente, mediante la evaluación y selección de proveedores confiables.

**Funciones y responsabilidades:**

- Participar con todos los Gerentes en el proceso de certificación del Laboratorio.
- Desarrollar presupuestos y programas de compras anuales, someterlos a la Dirección General.
- Evaluar periódicamente a los proveedores y mantener una lista de proveedores aprobados.
- Mantener un sistema para monitorear las entregas, calidad y servicio de los proveedores.
- Establecer y reportar periódicamente a la Dirección los indicadores de operación del área.
- Realizar cuadros comparativos de proveedores para los insumos de uso cotidiano.
- Atender a Gerentes, Coordinadores y Responsables de área en lo relacionado a los productos y servicios solicitados.
- Establecer con la Dirección general y la Coordinación administrativa del Laboratorio un sistema de control de inventarios de los productos y materiales de mayor incidencia en los costos.
- Establecer objetivos de mejora con la Dirección del Laboratorio y reportar sus avances.

<p style="text-align: center;"><b>Elaboró: Jefe de área</b> pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobó: Director General</b> Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<p style="text-align: center;"><b>Página</b> 26 de 63</p>
---	--	---

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Gerente de Compras	Código: E-GC-001/A
Escolaridad: Licenciatura en QBP, QFB, QC o afín	
Experiencia: Mínima de 10 años en el ámbito institucional o privado.	

## Conocimientos:

- Planificación de compras.
- Dominio del idioma inglés.
- Relación con proveedores de insumos y servicios clínicos.
- Conocimiento de la Normatividad de Laboratorios, tanto nacional como internacional.
- Normas de calidad ISO 9001-2000.
- Control de almacenes.
- Sistemas de control de suministros.

## Habilidades y actitudes:

- Establecimiento de metas y objetivos.
- Espíritu negociador.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Honesto.
- Toma de decisiones basada en resultados.
- Responsable

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
27 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Gerente de Servicio	<b>Código:</b> D-GS-001/A
<b>Reporta a:</b> Director General	
<b>Le reportan:</b> Ninguno	

**Propósito general del puesto:**

Mantener los equipos de análisis, software e instalaciones en condiciones de operación eficientes mediante programas de mantenimiento y calibración (externa), con bitácoras de registro de las actividades realizadas, para asegurar que los resultados de las pruebas que se lleven a cabo sean confiables.

**Funciones y responsabilidades:**

- Elaborar y desarrollar un programa de mantenimiento y calibración de equipos de prueba, incluyendo el software para cada unidad operativa.
- Elaborar y desarrollar un programa de mantenimiento de las instalaciones eléctricas, hidráulicas, de comunicación y transmisión de datos para cada unidad operativa y administrativa.
- Atender los requerimientos de interrupciones o fallas de operación de los equipos e instalaciones de cada una de las unidades operativas, directamente o por medio de los proveedores.
- Monitorear a través de la Gerencia de Calidad el comportamiento de los resultados de cada equipo de prueba para detectar errores o tendencias en los mismos.
- Responsable de supervisar la instalación de nuevos equipos; de la capacitación del personal para su manejo y mantenimiento rutinario por el proveedor de los mismos.
- Monitorear el funcionamiento de los equipos mediante los registros diarios de operación (temperaturas, voltajes, autocalibraciones, etc.).
- Supervisar y aprobar los servicios externos de mantenimiento preventivo y correctivo; llevar un registro y solicitar la aprobación de reparaciones mayores cuando se requiera.
- Responsable del registro y control del historial operativo de los equipos de prueba mediante las Fichas Técnicas de cada uno.
- Mantener actualizado el directorio de proveedores de equipos y servicios.
- Responsable de la eficiencia de operación y mantenimiento de los sistemas de cómputo y periféricos.
- Mantener y cumplir los requisitos de la documentación para el cumplimiento de la normativa nacional (NOM 166 SSA1 1997) e internacional (ISO 9001/2000) aplicables en su área.
- Elaborar presupuestos anuales para la operación del departamento y reportar mensualmente los consumos.
- Emitir reporte mensual de los indicadores del departamento (avance de programas, horas de paro, etc.) a la Dirección.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

 Página  
28 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Gerente de Servicio	<b>Código:</b> E-GS-001/A
<b>Escolaridad:</b> Licenciatura en Ingeniería Eléctrica o Electrónica y Comunicaciones	
<b>Experiencia:</b> Mínima de 10 años en áreas de Laboratorio Clínico.	

**Conocimientos:**

- Operación de Laboratorios de análisis clínicos.
- Tecnologías de equipos auto analizadores.
- Conocimiento de métodos de calibración y ajuste de equipos.
- Relaciones con proveedores de servicio.
- Planificación de actividades y definición de objetivos.
- Normativas nacional e internacional.
- Instalaciones eléctricas, hidráulicas, neumáticas, telefónicas, de transmisión de datos y gas combustible.
- Dominio del idioma inglés.
- Evaluación y selección de proveedores de servicios de calibración.
- Normas de calidad ISO 9001/2000.

**Habilidades y aptitudes:**

- Excelentes relaciones interpersonales.
- Actualización constante en dispositivos automatizados de análisis.
- Enfoque preventivo y predictivo.
- Responsable y con disponibilidad.
- Altamente organizado.
- Observador y analítico.
- Proposición y alcance de objetivos.

Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
29 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

Nombre del puesto: Gerente de Bioseguridad

Código: D-BS-001/A

Reporta a: Director General

Le reportan: Ninguno

**Propósito general del puesto:**

Prevenir y controlar las condiciones de riesgos al personal y las instalaciones, que puedan tener origen en los residuos peligrosos biológico infecciosos (RPBI)

**Funciones y responsabilidades:**

- Participar con todos los Gerentes en el proceso de certificación del Laboratorio.
- Responsable de los procedimientos para el manejo interno de los residuos peligrosos biológico infecciosos.
- Diseño del área de resguardo temporal de RPBI.
- Responsable de la contratación de los servicios de recolección y desecho de los RPBI.
- Coordinador de la comisión de Bioseguridad.
- Conocer, atender y resolver cualquier incidente que se presente respecto al manejo de los RPBI.
- Establecer y reportar periódicamente a la Dirección los indicadores de operación del área.

Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
30 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Gerente de Bioseguridad	<b>Código:</b> E-BS-001/A
<b>Escolaridad:</b> Licenciatura en QFB, QFB, QC o afin	
<b>Experiencia:</b> Mínima de 10 años en la práctica privada e institucional.	

**Conocimientos:**

- Amplia experiencia en diversas secciones del Laboratorio.
- Dirección o coordinación operativa de Laboratorios.
- Planificación de actividades y definición de objetivos.
- Normativa nacional e internacional sobre el manejo de RPBI.
- Relaciones con proveedores de servicio para el transporte y desecho de RPBI.
- Dominio del idioma inglés.
- Normas de calidad ISO 9001/2000.

**Habilidades y aptitudes:**

- Negociación y contratación de servicios.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Establecimiento y logro de objetivos.
- Buen comunicador de conceptos y fines.
- Responsable y honesto.
- Estricto en el cumplimiento de rutinas de seguridad.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
31 de 63

**TITULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**

## DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Coordinador Área Técnica	<b>Código:</b> D-CT-001/A
<b>Reporta a:</b> Dirección Médica y Dirección General	
<b>Le reportan:</b> Jefes de Área	

**Propósito general del puesto:**

El cumplimiento de los diversos objetivos marcados por la empresa, así como la verificación y ordenamiento de la información generada en el Área Técnica.

**Funciones y responsabilidades:**

- Reordenamiento y rotación del personal técnico en las secciones que integran el área técnica.
- Inventario y registro de equipos (marca, nombre, número de serie, etc.) en el formato correspondiente.
- Control de reactivos (descripción, existencia y vigencia).
- Inducción al personal de nuevo ingreso.
- Definición e identificación completa de todos los espacios disponibles a efecto de optimizar el área física.
- Programar las requisiciones de reactivos e insumos.
- Elaboración y difusión de la agenda de servicio técnico e ingeniería de todos los proveedores.
- Reporte al departamento de servicio técnico en caso de avería de algún equipo hasta obtener respuesta.
- Corrimiento de los programas de control de calidad interno.
- Validación de resultados.
- Firma de los mismos.
- Responsable ante la Dirección General de la Coordinación para el Cumplimiento de la NOM-166-SSA1-1997.
- Participar e interactuar con el área administrativa y reuniones con la Dirección General.
- Implementación de nuevas metodologías en el laboratorio.
- Programar cursos de actualización para el área técnica.
- Realizar el seguimiento a los resultados de los indicadores de eficacia y eficiencia de cada área.
- Solicitud y selección de personal técnico cuando se requiera.
- Cumplir las normas de seguridad, laborales, etc. establecidas en el laboratorio.

**Elaboró: Jefe de área**

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

**Aprobó: Director General**

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

**Página**  
32 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Coordinador del Área Técnica.	<b>Código:</b> E-CT-001/A
<b>Escolaridad:</b> Licenciatura en QBP, QFB, QC o afin.	
<b>Experiencia:</b> Mínima de 8 años en la práctica de análisis clínicos.	

**Conocimientos:**

- Con experiencia en por lo menos las 5 áreas que se manejan en el Laboratorio.
- Conocimiento mínimo del idioma inglés en un 80 %.
- Coordinador en alguna área específica de análisis clínicos.
- Planificación de actividades y definición de objetivos.
- Dirección o coordinación operativa de laboratorio.
- Relaciones con proveedores de servicios.
- Control de calidad interno y técnicas estadísticas para la mejora.
- Normatividad nacional e internacional en el laboratorio.
- Medidas de seguridad e higiene.

**Habilidades y aptitudes:**

- Buenas relaciones interpersonales.
- Iniciativa y creatividad.
- Liderazgo.
- Establecimiento y logro de objetivos.
- Buen comunicador de conceptos y fines.
- Responsable y honesto.
- Estricto en el cumplimiento de rutinas de seguridad y normatividad en el laboratorio.
- Capaz de formar equipos de trabajo.
- Solucionar problemas.
- Observador y capaz de detectar oportunidades de mejora.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
33 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto: Coordinador Administrativo</b>	<b>Código: D-CA-001/A</b>
<b>Reporta a: Director General</b>	
<b>Le reportan: Asistente administrativo, Auxiliar administrativo, Mensajero de Toma externa de Muestras y Auxiliar de Intendencia</b>	

**Propósito general del puesto:**

Cumplir con los objetivos planteados por la Dirección General llevando el ordenamiento, organización e información recabada por el área Administrativa.

**Funciones y Responsabilidades:**

- Entregar requisiciones de servicio originales de P.A., laboratorio y gabinete a oficinas corporativas.
- Llevar a cabo relación diaria de pacientes de las diferentes centros de toma de muestras.
- Estadísticas de pruebas de los diferentes centros de toma de muestras.
- Supervisar todo lo relacionado a la recepción de pacientes.
- Relacionar los estudios que se envían a los laboratorios de referencia externa.
- Estadísticas mensuales generalizadas de todas las Unidades.
- Relación de pacientes externos e internos de Hospital Medica Londres.
- Llevar el control del fondo de caja del laboratorio.
- Realizar las compras de papelería y enseres de limpieza para cada unidad periférica.
- Elaboración de la nómina del personal.
- Entregar mensualmente relación del monto de pago a laboratorios de referencia.
- Responsable de la Coordinación Administrativa para el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.
- Responsable de la recepción, registro, distribución y control de muestras internas y externas.
- Realizar visitas de revisión a unidades externas.

Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
34 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

### PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: **Coordinador Administrativo**

Código: **E-CA-001/A**

Escolaridad: **Licenciatura en administración**

Experiencia: **Mínimo dos años en procesos administrativos de Laboratorio Clínico.**

#### Conocimientos:

- Procesos administrativos básicos.
- Utilización de herramientas informáticas.
- Supervisión de personal.
- Términos y operaciones básicas del laboratorio clínico.
- Normativa nacional e internacional aplicable al Laboratorio clínico.

#### Habilidades y aptitudes:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Con iniciativa y creatividad.
- Liderazgo.
- Establecimiento y logro de objetivos.
- Buen comunicador de conceptos y objetivos.
- Responsable y honesto.
- Estricto en el cumplimiento de rutinas de seguridad y normatividad en el laboratorio.
- Capaz de formar equipos de trabajo.
- Solucionar problemas.
- Observador y capaz de detectar oportunidades de mejora.

Elaboró: **Jefe de área**

**p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos**

Aprobó: **Director General**

**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**

**Página  
35 de 63**

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

**Nombre del puesto: Coordinador de toma externa de muestras**

**Código: D-CC-002/A**

**Reporta a: Gerencia de Calidad**

**Le reportan: Flebotomista, Auxiliar administrativo y Mensajero de Toma externa de Muestras**

**Propósito general del puesto:**

Coordinar las actividades de atención a los pacientes que requieran la recepción o toma de muestras en los centros de toma, con amabilidad y cumpliendo con los objetivos de eficacia y eficiencia.

**Funciones y Responsabilidades:**

- Supervisar al personal a su cargo en la atención a los pacientes que requieran un servicio
- Organizar las actividades para atender a los pacientes en forma rápida.
- Asegurar que las tomas de muestra a los pacientes cumpla con los requisitos de higiene y seguridad.
- Verificar que se mantengan las condiciones de limpieza y desinfección de los equipos e instalaciones
- Supervisar el uso del equipo de protección por el personal que realiza la toma de muestras
- Asegurar que los pacientes que acuden al servicio queden satisfechos con el mismo
- Verificar el cumplimiento de la Guía para la toma de muestras G-LB-001/A, así como su difusión, conocimiento y aplicación por todo el personal operativo
- Resolver cualquier situación que se presente en la operación del área
- Cumplir los requerimientos normativos que sean de su responsabilidad
- Establecer y cumplir objetivos de calidad en la operación del área
- Asegurar la existencia de los recursos humanos, técnicos y materiales para la operación eficaz de área
- Reportar mensualmente a la Dirección General y a la Coordinación Técnica los indicadores de operación establecidos para el área
- Asegurarse que el personal a su cargo cuente con el nivel de competencia para cumplir las funciones y responsabilidades establecidas de su puesto

**Elaboró: Jefe de área**

**pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos**

**Aprobó: Director General**

**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**

**Página**

**36 de 63**

**TITULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**
**PERFIL DE PUESTO**

<b>Nombre del puesto: Coordinador de toma externa de muestras</b>	<b>Código: E-CC-003/A</b>
<b>Escolaridad: Licenciatura en QBP, QFB, QC, Medicina General o afin.</b>	
<b>Experiencia: Mínimo un año en Laboratorio Clínico o toma de muestras</b>	

**Conocimientos:**

- Técnica en toma de muestras para análisis clínicos
- Manejo y conservación de muestras clínicas
- Preparación de muestras para desarrollar las pruebas correspondientes
- Condiciones previas necesarias de un paciente para la toma de muestras
- Planificación de actividades
- Normas nacionales e internacionales para el Laboratorio Clínico
- Precauciones para la toma, manejo y transporte de muestras

**Habilidades y aptitudes:**

- Toma de muestras para análisis clínicos
- Supervisión de personal
- Evaluación del desempeño de personal
- Trato con público potencialmente conflictivo
- Atención a personas enfermas
- Capacitación y mejora continua propia y de su personal
- Organizado y capaz de trabajar bajo sistemas
- Responsable y disciplinado
- Establecimiento y alcance de objetivos
- Discreto
- Honesto
- Previsor

**Elaboró: Jefe de área**
**pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos**
**Aprobó: Director General**
**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**
**Página  
37 de 63**

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Jefe de Área.	<b>Código:</b> D-CT-002/A
<b>Reporta a:</b> Coordinador del Área técnica.	
<b>Le reportan:</b> Analista del área.	

**Propósito general del puesto:**

Supervisar la realización eficaz de las pruebas asignadas de acuerdo a los procedimientos establecidos, cumpliendo los parámetros de eficiencia

**Funciones y responsabilidades:**

- Proceso de análisis de pruebas asignadas al área de trabajo.
- Revisar, analizar y proponer soluciones al sistema de control interno y externo del área.
- Supervisar llenado de registros.
- Solicitar reactivos e insumos oportunamente.
- Verificación de muestras para su proceso y seguimiento de alguna muestra faltante.
- Mantenimiento del equipo según se requiera.
- Anotación de resultados en las libretas y expedientes correspondientes.
- Procesamiento de controles.
- Realización de Control de Calidad Interno
- Almacenamiento de muestras identificándolas con la fecha del día de procesamiento.
- Cambio de reactivos según se requiera.
- Proceso del control de calidad externo.
- Firma de resultados.
- Ordenar todas las carpetas con los registros actualizados; bien identificadas y, al alcance del personal.
- Validación y aprobación de técnicas, instrumentos y equipos nuevos implementados en su área.
- Participar en el sistema de calidad.
- Atender las actividades que se le puedan asignar de acuerdo a las necesidades del laboratorio en colaboración con el coordinador del área técnica.
- Supervisar el manejo de los residuos peligrosos biológico infecciosos (RPBI).
- Cumplir los requerimientos de las normas nacionales e internacionales en lo que a su área corresponda.
- Conocer y difundir a su personal los documentos básicos de operación de su área (procedimientos, descriptivos y perfiles de puesto, manuales, etc.).
- Reportar a la Coordinación Técnica los parámetros indicadores de operación del área.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo y capacitar al personal de nuevo ingreso en su área.
- Cumplir las normas de seguridad, laborales, etc. establecidas en el laboratorio.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

 Página  
38 de 63

TITULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Jefe de Área.

Código: E-CT-002/A

Escolaridad: Licenciatura en QBP, QFB, QC o afin.

Experiencia: Mínima de 3 años en la práctica de análisis clínicos.

**Conocimientos:**

- Analista con experiencia en el área que se requiera.
- Planificación de actividades y definición de objetivos.
- Conocimiento en medidas de Bioseguridad.
- Conocimiento mínimo del idioma ingles en un 80 %.
- Técnicas estadísticas y su aplicación para la mejora.
- Normas nacionales e internacionales.
- Técnicas de análisis.
- Buenas relaciones interpersonales con proveedores de equipos y materiales de laboratorio.
- Toma de muestras básicas.

**Habilidades y aptitudes:**

- Líder.
- Con iniciativa y creatividad.
- Establecimiento y logro de objetivos.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Mentalidad de mejora continúa.
- Comprometido y dispuesto.
- Responsable.
- Honesto.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
39 de 63

TITULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## DESCRIPTIVO DE PUESTO

**Nombre del puesto:** Analista.

**Código:** D-CT-004/A

**Reporta a:** Jefe de Área o Coordinador del Área Técnica.

**Le reportan:** Ninguno.

**Propósito general del puesto:**

El analista tiene como función principal realizar los análisis de estudios asignados al área de trabajo donde se encuentre.

**Funciones y responsabilidades:**

- Mantenimiento y limpieza rutinaria de los equipos utilizados y de su área de trabajo.
- Mantener todos los registros actualizados del área, tales como: registros de temperatura, mantenimiento, uso y limpieza de los equipos, control de calidad interno, consumos y otros registros que se requieran.
- Solicitar reactivos e insumos oportunamente.
- Verificar que no falte alguna muestra para su proceso.
- Preparación de material y reactivos para su trabajo.
- Revisión y atemperamiento de los reactivos.
- Identificación y clasificación de las muestras.
- Procesamiento de las pruebas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Anotación de los resultados en la libreta correspondiente.
- Reporte de resultados en el expediente.
- Almacenamiento de las muestras identificándolas con la fecha del día de procesamiento.
- Correr controles internos y externos de calidad para cada prueba.
- Realizar actividades que le sean asignadas por su Responsable de Área o Coordinador del Área Técnica.
- Participar en el sistema de calidad.
- Cumplir los requisitos de manejo de los RPBI.
- Cumplir las normas y políticas de seguridad establecidas en el laboratorio.

**Elaboró:** Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

**Aprobó:** Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

**Página**  
40 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: **Analista.**

Código: E-CT-004/A

Escolaridad: Técnico Laboratorista ó Licenciatura en QBP, QFB, QC o afin.

Experiencia: Mínima de 1 año en la práctica de análisis clínicos.

**Conocimientos:**

- Analista con experiencia en análisis clínicos.
- Manejo de programas de computación.
- Conocimientos del idioma ingles en un 70%.
- Conocimiento de equipos para el proceso automatizado de pruebas.
- Toma de muestras básicas.

**Habilidades y aptitudes:**

- Versatilidad para el manejo de diferentes metodologías clínicas.
- Iniciativa para realizar diferentes funciones.
- Ser capaz de alcanzar las metas propuestas en el área asignada.
- Responsable.
- Honesto.
- Comprometido y dispuesto.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
41 de 63

**TÍTULO:**
**Manual de Organización**
**FECHA: 01-03-2004**
**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

<b>Nombre del puesto:</b> Flebotomista	<b>Código:</b> D-TE-001/A
<b>Reporta a:</b> Coordinador de Toma Externa de Muestras	
<b>Le reportan:</b> Ninguno	

**Propósito general del puesto:**

Realizar la toma de las muestras asignadas en forma higiénica y segura; utilizando el equipo y materiales adecuados; respetando la integridad de los pacientes.

**Funciones y responsabilidades:**

- Atender amablemente al paciente.
- Infundirle confianza y tratar de disminuir sus temores.
- Tener a mano todos los materiales necesarios para la toma de muestra correspondiente.
- Utilizar adecuadamente los elementos de protección para la toma de muestras.
- Conocer y aplicar correctamente los elementos y materiales para la toma de muestras de acuerdo a la Guía para la toma, identificación, manejo, conservación y transporte de muestras G-LB-001/A.
- Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.
- Dominar los códigos de identificación de tubos para la toma de muestras.
- Realizar la toma y preparación de muestras de la forma y en la cantidad necesaria.
- Identificar correctamente cada una de las muestras asignadas o tomadas con todos los datos necesarios para su utilización precisa.
- Manejar todas las muestras cumpliendo los requisitos establecidos para cada una.
- Cumplir los requisitos establecidos para la conservación de las muestras de acuerdo a la guía correspondiente.
- Transportar las muestras cumpliendo con las restricciones establecidas para evitar daños que puedan alterar los resultados o el procesamiento de las mismas.
- En caso de una falta de información o datos para realizar la toma de muestra solicitarla al personal respectivo.
- Cumplir los requisitos correspondientes de la normatividad nacional (SSA, ECOL, STPS, etc.) e internacional (ISO, CAP, etc.).

**Elaboró: Jefe de área**

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

**Aprobó: Director General**

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

**Página**

42 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: **Flebotomista**

Código: **E-TE-001/A**

Escolaridad: **Técnico Laboratorista Clínico**

Experiencia: **Un año en la toma de muestras**

**Conocimientos:**

- Técnicas para la toma de muestras para análisis clínicos.
- Manejo y conservación de muestras clínicas.
- Preparación de muestras para desarrollar las pruebas correspondientes.
- Condiciones previas necesarias de un paciente para la toma de muestras.

**Habilidades y aptitudes:**

- Trato con público potencialmente conflictivo.
- Atención a personas enfermas.
- Habilidad práctica para los diferentes tipos de tomas de muestra.
- Responsable.
- Discreto.
- Honesto.
- Observador.
- Cuidadoso.
- Pulcro.

Elaboró: **Jefe de área**

**pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos**

Aprobó: **Director General**

**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**

Página  
**43 de 63**

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## DESCRIPTIVO DE PUESTO

**Nombre del puesto: Auxiliar Administrativo de toma externa de muestras**
**Código: D-TE-002/A**
**Reporta a: Responsable de Toma de Muestras**
**Le reportan: Ninguno**
**Propósito general del puesto:**

Obtener y registrar los requisitos de servicio y atención del paciente para proporcionar la información necesaria que permita cumplir con eficacia y eficiencia dichos requisitos.

**Funciones y responsabilidades:**

- Revisar y entender claramente las ordenes de laboratorio para proporcionar la información adecuada.
- Registrar los datos completos necesarios para iniciar el servicio de toma de muestras.
- Definir correctamente las pruebas a realizar de acuerdo a la solicitud del paciente o cliente.
- Conocer y aplicar correctamente los elementos y materiales para la toma de muestras de acuerdo a la Guía para la toma, identificación, manejo, conservación y transporte de muestras G-LB-001/A.
- Controlar y reportar al responsable del área la existencia de materiales para la toma de muestras.
- Entregar los reportes de resultados a los pacientes sin comentarios acerca de los mismos.
- Conocer y cumplir los principios éticos de operación del Laboratorio.
- Asegurarse que el paciente reciba un servicio de calidad.

**Elaboró: Jefe de área**

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

**Aprobó: Director General**

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

**Página**  
44 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: **Auxiliar administrativo de toma externa de muestras** Código: **E-TE-002/A**

Escolaridad: **Técnico administrativo o Técnico Laboratorista clínico**

Experiencia: **Mínimo un año para técnicos y dos para empíricos en Laboratorio clínico**

**Conocimientos:**

- Manejo administrativo de muestras de Laboratorio
- Tipos de pruebas básicas de Laboratorio
- Métodos de identificación de muestras
- Términos básicos utilizados en el Laboratorio

**Habilidades y aptitudes:**

- Servicio y trato a pacientes potencialmente enfermos
- Lectura correcta de solicitudes de laboratorio
- Observador y analítico
- Organizado y metódico
- Mentalidad de mejora continua
- Responsable y paciente

Elaboró: **Jefe de área**

**pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos**

Aprobó: **Director General**

**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**

**Página  
45 de 63**

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

Nombre del puesto: Mensajero de toma externa de muestras

Código: D-TE-003/A

Reporta a: Coordinador de tomas externas de muestra

Le reportan: Ninguno

**Propósito general del puesto:**

Manejar y trasladar al Laboratorio indicado las muestras recibidas en el centro de toma externa sin daños o alteraciones que puedan afectar su procesamiento y resultados.

**Funciones y responsabilidades:**

- Manejar las muestras en los dispositivos adecuados como gradillas, bolsas, frascos, etc. para evitar daños.
- Tener preparados los materiales y equipos de conservación de muestras.
- Utilizar los equipos de protección adecuados.
- Realizar el transporte de las muestras cumpliendo los tiempos de seguridad de conservación.
- Conocer y aplicar la Guía para la toma, identificación, manejo, conservación y transporte de muestras G-LB-001/A.
- Conocer y aplicar los requisitos de las normas nacionales e internacionales que le correspondan.
- Atender la solicitud de servicio o información de cualquier paciente o persona que lo requiera.

Elaboró: Jefe de área

p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
 46 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Mensajero de toma de muestras externas

Código: E-TE-003/A

Escolaridad: Secundaria

Experiencia: Mínima de un año en Laboratorio o área afín

Conocimientos:

- Actividades generales de Laboratorio.
- Actividades generales de control administrativo.
- Requisitos para manejo de motocicleta y licencia correspondiente

Habilidades y aptitudes:

- Trato a pacientes
- Manejo de motocicleta
- Cuidadoso
- Responsable
- Disciplinado

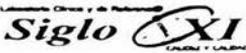
Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
47 de 63

	<b>No. M-DG-001/A</b>  Próxima revisión 01-03-2006
<b>TÍTULO:</b>  <b>Manual de Organización</b>	<b>FECHA: 01-03-2004</b>

### DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto: Asistente administrativo</b>	<b>Código: D-CA-003/A</b>
<b>Reporta a: Coordinación Administrativa</b>	
<b>Le reportan: Auxiliar administrativo y Mensajero</b>	

**Propósito general del puesto:**

Apoyo a la Coordinación administrativa en todas las actividades operativas y coordinación de las áreas en ausencia de la misma

**Funciones y responsabilidades:**

- Elaborar expedientes para cada paciente y distribución a las áreas correspondientes
- Revisión de expedientes para seleccionar aquellos cuyos resultados estén completos
- Recepción de los resultados de los laboratorios de referencia e integración al expediente
- Enviar a captura los expedientes con los resultados completos
- Relacionar los estudios que se envían a los laboratorios de referencia
- Ensobretado de los reportes para su entrega al paciente
- Distribución de los reportes a las diferentes unidades para su entrega al paciente
- Archivo de los expedientes y documentos en general

<b>Elaboró: Jefe de área</b>  p.Q.F.B. Alexis Pérez Villalobos	<b>Aprobó: Director General</b>  Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera	<b>Página</b> <b>48 de 63</b>
--	--	----------------------------------

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

## PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Asistente Administrativo	<b>Código:</b> E-CA-002/A
<b>Escolaridad:</b> Secundaria o Bachillerato Técnico	
<b>Experiencia:</b> Tres años para secundaria o un año para bachillerato	

**Conocimientos:**

- Términos y actividades básicas de Laboratorio.
- Conceptos básicos de administración.
- Programas básicos de computación.

**Habilidades y aptitudes:**

- Trato a pacientes potencialmente enfermos.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Con iniciativa y creatividad.
- Honesto.
- Responsable.
- Organizado.
- Disciplinado.
- Puntual.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
49 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

Nombre del puesto: **Auxiliar Administrativo**

Código: **D-CA-003/A**

Reporta a: **Coordinación Administrativa**

Le reportan: **Ninguno**

**Propósito general del puesto:**

Realizar la captura de los reportes de resultados con todos los datos correctos, así como la captura de las requisiciones recibidas de pacientes

**Funciones y responsabilidades:**

- Capturar los datos de resultados de los expedientes a los reportes para el paciente.
- Capturar las requisiciones recibidas de los pacientes.
- Apoyar al Asistente Administrativo en el archivo de expedientes.
- Apoyar a la Coordinación Administrativa en las actividades que ésta le asigne.
- Atender a personas que soliciten un servicio o informes sobre el mismo.

Elaboró: **Jefe de área**

**pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos**

Aprobó: **Director General**

**Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera**

**Página  
50 de 63**

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA:</b> 01-03-2004

**PERFIL DE PUESTO**

<b>Nombre del puesto:</b> Auxiliar Administrativo	<b>Código:</b> E-CA-003/A
<b>Escolaridad:</b> Secundaria	
<b>Experiencia:</b> Un año en actividades administrativas	

**Conocimientos:**

- Operaciones administrativas.
- Manejo y programas de P.C.

**Habilidades y aptitudes:**

- Atención a pacientes.
- Manejo de Excel y Word.
- Responsable.
- Emprendedor.
- Disponibilidad.
- Cooperativo.

<b>Elaboró:</b> Jefe de área pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos	<b>Aprobó:</b> Director General Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera	<b>Página</b> <b>51 de 63</b>
---	--	----------------------------------

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

Nombre del puesto: Almacenista

Código: D-GC-001/A

Reporta a: Gerencia de Compras

Le reportan: Ninguno

**Propósito general del puesto:**

Recibir, resguardar y controlar todos los insumos y reactivos para proveer de los mismos a las áreas técnica y operativa del Laboratorio.

**Funciones y responsabilidades:**

- Mantener el almacén debidamente señalado en cuanto a los anaqueles y una relación de todos los insumos con la finalidad de localizar el producto de forma inmediata.
- Entregar al personal de las unidades un formato de requisición de compra mediante el cual deberán solicitar su material con la debida anticipación.
- Verificar que la requisición se encuentre autorizada por la Gerencia de Compras.
- Preparar el material para ser entregado de acuerdo a la requisición autorizada.
- Recabar la firma de recibido del personal al que se le entregue el material.
- Entregar las requisiciones surtidas a la Gerencia de Compras para que sean dados de baja los insumos y reactivos.
- Mantener el área del almacén limpia y en orden.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
52 de 63

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto: Almacenista

Código: E-GC-001/A

Escolaridad: Secundaria

Experiencia: 1 año en almacén de materiales de Laboratorio

**Conocimientos:**

- Conocimiento en computación programa Excel.
- Lenguaje técnico del laboratorio.
- Conocimiento de cada uno de los insumos y reactivos con los que opera el laboratorio.
- Conocer las diferentes áreas del laboratorio.

**Habilidades y aptitudes:**

- Trabajar bajo sistemas establecidos.
- Tener buena comunicación con su jefe inmediato.
- Mentalidad de mejora continua.
- Creativo.
- Organizado.
- Honesto.
- Responsable.

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
53 de 63

	No. M-DG-001/A Próxima revisión 01-03-2006
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA:</b> 01-03-2004

### DESCRIPTIVO DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Auxiliar de Intendencia	<b>Código:</b> D-CA-006/A
<b>Reporta a:</b> Coordinador Administrativo	
<b>Le reportan:</b> Ninguno	

**Propósito general del puesto:**

Mantener en optimas condiciones de limpieza las instalaciones del Laboratorio

**Funciones y responsabilidades:**

- Limpiar los pisos de todas las áreas del Laboratorio con solución limpiadora y desinfectante
- Limpiar las mesas de trabajo de cada área con paño húmedo
- Eliminar el polvo acumulado en las partes superficiales de los equipos con un paño húmedo
- Limpiar los cristales de las divisiones de las áreas
- Recolectar los residuos no peligrosos (basura municipal) de cada área y concentrarlos para su posterior desecho

<b>Elaboró:</b> Jefe de área <p style="text-align: center;">pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</p>	<b>Aprobó:</b> Director General <p style="text-align: center;">Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</p>	<b>Página</b> <b>54 de 63</b>
--	---	----------------------------------

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 02-09-2003

### PERFIL DE PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b> Auxiliar de Intendencia	<b>Código:</b> E-CA-006/A
<b>Escolaridad:</b> Primaria	
<b>Experiencia:</b> No necesaria	

#### Conocimientos:

- Soluciones para limpieza de pisos, muebles metálicos y cristales
- Precauciones para limpieza de equipos eléctricos

#### Habilidades y aptitudes:

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Disponibilidad
- Honradez
- Servicial

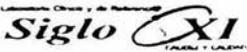
Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
55 de 63

	<b>No. M-DG-001/A</b> Próxima revisión 02-09-2005
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 02-09-2003</b>

## DISCUSION Y CONCLUSION

El principal objetivo este trabajo, que es la elaboración del manual de organización para el Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI ha sido alcanzado satisfactoriamente, no obstante es importante hacer algunas reflexiones.

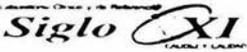
Uno de los puntos medulares de desarrollo de este manual fue el ajustar la plantilla del personal ya existente a los perfiles profesiograficos que la Dirección General del laboratorio requería. Es importante señala que se tuvieron que reasignar algunas actividades laborales, lo que implicó tener una interacción con todo el personal.

Otro punto de relevancia fue el asignar a cada perfil de puesto la escolaridad y la experiencia necesaria; ya que se tuvo que concensar lo requerido por la Dirección General y el perfil academico de cada una de las personas que ya se encontraban laborando dentro del laboratorio.

Por otra parte la titanica tarea de la reasignación de las funciones y responsabilidades descritas en el presente manual sera labor de todos y cada una de las personas que forman parte del Laboratorio Clínico y de Referencia Siglo XXI.

Finalmente no se debe pasar por alto que este trabajo no es mas que el inicio del laboratorio dentro de la normatización de nuestro centro laboral y al que tenemos que habituarnos; asimismo debemos estar concientes que el laboratorio debe estar al actualizado en las normas de calidad nacionales e internacionales para ser competitivos

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;"><b>pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</b></p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;"><b>Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Página</b>  <b>56 de 63</b></p>
---	--	---

	<b>No. M-DG-001/A</b> Próxima revisión 02-09-2005
<b>TITULO:</b> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Organización</b></p>	<b>FECHA: 02-09-2003</b>

## PROPUESTAS

Durante el desarrollo de este trabajo se sortearon muchas dificultades, la mayoría de estas deben su origen a que fue necesario crear perfiles profesiograficos que la Dirección General requería a puestos que ya están ocupados por personal que a veces no cubría este perfil. Por lo que sería ideal iniciar un laboratorio con las bases de las normas mexicanas que rigen estos centros laborales, para que de esta forma sea mas sencillo dar el siguiente paso que son las normas de calidad internacionales y así entrar de lleno a ser un laboratorio de gran competitividad.

Si bien es cierto la mejoría de la calidad dentro de un laboratorio clínico es responsabilidad de la dirección, pero si involucramos a todo el equipo de trabajo a este proceso se estará prácticamente asegurando un éxito para cumplir cabalmente con la normatización nacional y posteriormente buscar un proceso de certificación o acreditación que se reflejara en beneficios para todos.

<b>Elaboró: Jefe de área</b> <p style="text-align: center;"><b>pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</b></p>	<b>Aprobó: Director General</b> <p style="text-align: center;"><b>Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</b></p>	<b>Página</b> <b>57 de 63</b>
---	--	----------------------------------

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

ANEXOS

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
58 de 63

<small>Laboratorio Central de Referencia</small> <b>Siglo XXI</b> <small>CIENCIA Y CALIDAD</small>	<b>No. M-DG-001/A</b>  <b>Próxima revisión</b> 01-03-2006
<b>TITULO:</b>  <b>Manual de Organización</b>	<b>Fecha: 01-03-2004</b>

<b>Elaboró: Jefe de área</b>  <b>pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos</b>	<b>Aprobó: Director General</b>  <b>Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera</b>	<b>Página</b>
--	---	---------------

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

DESCRIPTIVO DE PUESTO

Nombre del puesto:	Código: D
Reporta a:	
Le reportan:	

Propósito general del puesto:

--

Funciones y responsabilidades:

--

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página

TITULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 01-03-2004

PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto:	Código: E-
Escolaridad:	
Experiencia:	

Conocimientos:

--

Habilidades y aptitudes:

--

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

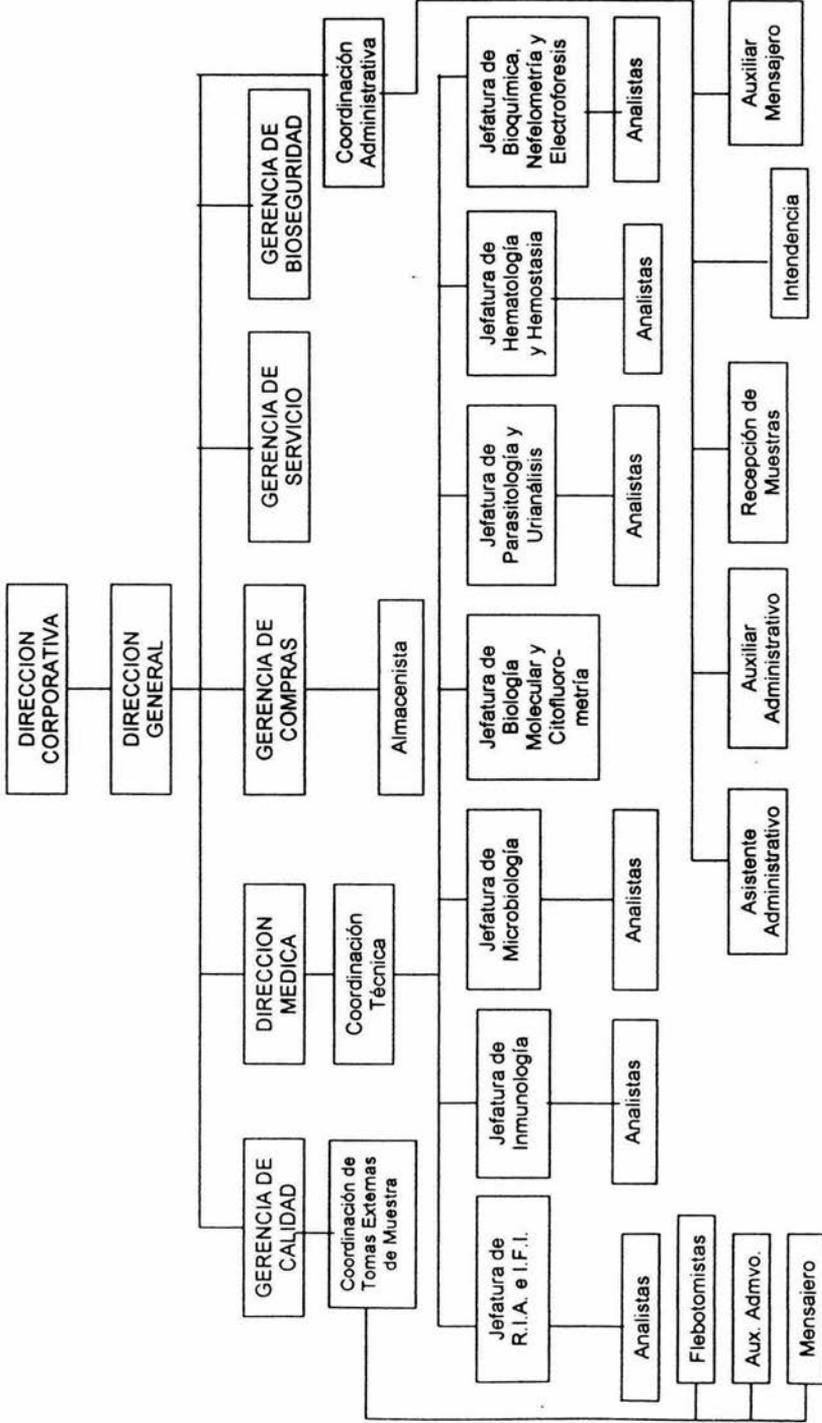
Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página

ANEXO 4

ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO CLINICO Y DE REFERENCIA SIGLO XXI



TÍTULO:

**Manual de Organización**

FECHA: 02-09-2003

## BIBLIOGRAFIA

1. Secretaria de Gobernación. Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Diario Oficial de la Federación 22 de noviembre 1995
2. Secretaria de Salud. Norma Oficial Mexicana 166-SSA1-1997 Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos. Diario Oficial de la Federación 14 de septiembre 1999
3. Secretaria de Salud. Ley General de Salud. Diario Oficial de la Federación 16 febrero 2001
4. Secretaria de Salud. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención medica. Diario Oficial de la Federación 20 de agosto 1998
5. Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Norma Oficial Mexicana 087-ECOL-1995 Que establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológico infecciosos. Diario Oficial de la Federación 23 de mayo 1998

Elaboró: Jefe de área

pQ.F.B. Alexis Pérez Villalobos

Aprobó: Director General

Q.B.P. Roberto Álvarez Talavera

Página  
63 de 63