

INFORME ANUAL DEL GERENTE

Quito, 01 de abril de 2020

Sr. Galo Alfredo Cela
Presidente
MicroBioBase Laboratorio Cía. Ltda.
Presente.-
De mis consideraciones:

Durante el año 2019, se trabajó para la obtención de la Acreditación, para lo cual, se analizaron los siguientes puntos:

1. POLITICA Y PROCEDIMIENTOS:

Desde febrero de 2019, se implementa la Política de imparcialidad, confidencialidad, y protección de la información, la misma que es informada a los clientes a través de las cotizaciones y de la página web del laboratorio: www.microbiobase.com

Después de la Auditoría interna realizada el 25 y 26 de abril de 2019, se realiza el cierre de las NC encontradas y los COM.

2. INFORME DEL PERSONAL Y SUPERVISIÓN

Al personal se le realiza supervisión de las actividades para las cuales fueron cualificados, se procedió a realizar un programa de cualificación, el cual se llevó a cabo según planificación.

La supervisión se lleva a cabo con la verificación de los registros y actividades.

El personal que ocupa los puestos de AXL, AC, no es de planta, para el AC, se procede a realizar el programa de capacitación, en donde se evaluará los cambios en las actividades incluidos en PGs y MC, de este programa, se realizan difusiones y se evalúa las actividades y cumplimiento de funciones para la autorización de actividades..

En febrero del 2019, se programa el curso de Auditor interno a José Luis Valencia para continuar con la calificación como Asistente de Calidad, dando cumplimiento del programa de cualificación y cumplimiento de los objetivos planteados.

Se cualifica para: revisión de resultados emitidos al informe final desde el registro MBB-POE-MB-01, Informar a la dirección del laboratorio acerca del desempeño del SG y de cualquier necesidad de mejora

3. RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA

Por motivos de cambio de la Norma ISO IEC 17025:2018, se postergó la auditoría interna programada para febrero del 2019 y se realizó en abril del 2019. Se realizó por parte de SISTEMCAL, obteniéndose 13 NC y 5 COM.

MICROBIOBASE



Análisis Microbiológicos

4. AUDITORIA EXTERNA

Durante el 2019 no se realizó auditoría externa, se la realizó en el 2020:

5. REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CALIBRACIÓN, MANTENIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS.

El programa de calibración, mantenimiento y verificación se cumple con lo planificado.

6. RESULTADOS DE PARTICIPACION DE INTER LABORATORIOS

Durante el 2019, no se realizaron pruebas interlaboratorios.

7. VOLUMEN DE TRABAJO

En el año 2019 se realizaron 83, existiendo un incremento del 296,4% en relación con el año anterior, que se realizaron 28 muestras.

8. RECLAMOS RECIBIDOS

Durante este período no hemos recibido..

9. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE

Se estableció que las encuestas para retroalimentación del cliente, se enviarán en enero de cada año.

Se evaluaron los resultados de las encuestas realizadas en enero, durante este año, se envían encuestas a 7 clientes, de los cuales 5 responden la encuesta:

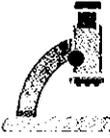
Se obtuvo los siguientes resultados:

- Tiempo de entrega de resultados: se obtuvo el 40% como excelente y el 60% como muy bueno.
- Rapidez para resolver problemas: 80% excelente, y 20% como muy bueno.
- Calidad de servicio: 80% como excelente y 20% como bueno.
- Preparación técnica del personal: 80 % excelente, 20% muy bueno.
- Cumplimientos de tiempos de entrega: 100% excelente.
- Contenido del informe y su información; 60% excelente y 40% muy bueno.
- Toma de muestra por parte del laboratorio: de los 50% excelente y 50% muy bueno
- Recomendaría el servicio del laboratorio, se obtuvo el 100% como SI

En observaciones:

- LA TABLE CANNING SERVICES CIA. LTDA.
Estamos a la fecha conformes con el servicio que hemos obtenido, vamos a seguir trabajando para ampliar nuestros estudios de microbiología y validar nuestros procesos CIP
- APRACOM: Ampliar las líneas de análisis.

MICROBIOBASE



Análisis Microbiológicos

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- En el año 2019, el trabajo en el laboratorio se incrementó en relación al 2018, sin embargo, no se cubren las expectativas, por lo que en este año se apoyará más a la parte de ventas.
- Dependiendo del incremento de trabajo rutinario en el laboratorio, se procederá a receptor carpetas, para el puesto de AN, la persona que se encuentra colaborando como AN no es de planta, asistiendo al laboratorio en pocas ocasiones. Se encuentra en entrenamiento
- Se motiva al personal al compromiso de la realización de un trabajo profesional que cumplan con las políticas, objetivos, confidencialidad, imparcialidad e independencia en la realización de sus actividades rutinarias y de esta forma lograr la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Fomentar el trabajo en equipo y buscar potenciales clientes.
- Continuar con el incremento de parámetros acreditados..

11. REVISIÓN DE INDICADORES, METAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

- **INDICADORES:**

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Indicadores:

- Índice de satisfacción del cliente.
- % de cotizaciones entregadas.
- % de resultados entregados a tiempo

- **INCREMENTAR PARÁMETROS ACREDITADOS**

Indicador:

- Número de métodos validados.

- **GARANTIZAR CALIDAD DE RESULTADOS:**

Indicador:

% de ensayos dentro de 2z score.

- **METAS DE CALIDAD:**

- **Índice de satisfacción del cliente:** el valor meta propuesto fue del 85% de satisfacción proporcionada en las respuestas de la encuesta, se obtuvo el 100% entre excelente y muy bueno.
- **% de cotizaciones entregadas:** el valor meta propuesto fue del 90% de la entrega de cotizaciones del total solicitado. Se obtuvo el 100%, también se evaluó la efectividad de las mismas, obteniendo el 44,44% de efectividad.
- **% de resultados entregados a tiempo:** el valor meta propuesto fue de 90%. En la encuesta califican la entrega de resultados como 100% excelente.
- **Número de métodos validados:** el valor meta fue de 4 parámetros acreditados, se realizaron 2 validaciones en aguas de consumo y se encuentran desarrollando métodos para *Listeria spp* y *Listeria monocytogenes*.

MICROBIOBASE

Análisis Microbiológicos

Para el presente año, se tratará de incrementar parámetros acreditados.

12. PLAN DE CALIDAD 2020

INDICADORES, METAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

Objetivos Generales:

- Satisfacción del cliente.
- Incrementar parámetros acreditados.
- Garantizar la calidad de los resultados.
- Mantener la competencia técnica del personal.
- Disminuir riesgos en las actividades del laboratorio.

Indicadores de calidad:

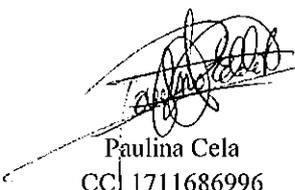
- Índice de satisfacción del cliente.
- % de cotizaciones entregadas.
- % de resultados entregados a tiempo.
- # de métodos validados
- % de ensayos dentro de 2z score.
- % de horas de capacitación
- Evaluación de acciones implantadas en riegos, su seguimiento e implantación.

Metas de calidad:

- Obtener con el 85% con la satisfacción del cliente
- Cumplir el 90 % de entrega de cotizaciones.
- Entregar el 90% de resultados a tiempo.
- Validar 4 métodos.
- Obtener el 90% de resultados de pruebas de intercomparación dentro de 2z score.
- Cumplir con el 90% de la participación en el programa de intercomparaciones.
- Cumplir con el 90% del programa de capacitación.
- Cumplir con el 90% del cumplimiento de objetivos propuestos en el seguimiento de las actividades programadas.
- Eliminar en un 10% los riesgos que se presenten en las diferentes actividades en el laboratorio

Por la atención prestada

Atentamente:



Paulina Cela
CC 1711686996
GERENTE

REPRESENTANTE LEGAL

MICROBIOBASE