

AGENDA

1. Seguimiento de acuerdos
2. Revisión y validación de la política, objetivos de calidad y objetivos generales
3. Resultados de auditorías
4. Resultados de las acciones de mejora e indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2007
5. Participación de los laboratorios acreditados, en Programas de Ensayos de Aptitud
6. Cambios en el tipo y volumen de trabajo
7. Evaluación de la Satisfacción al Cliente
8. Recomendaciones de mejora
9. Asuntos Generales

Generales

Clave	Acuerdo	Estatus
RD-O-02-06-01	Se ratificó la política de calidad	Atendido
RD-O-02-06-02	Se aprobó eliminar el objetivo: Mantener al personal capacitado en las áreas de su competencia	Atendido
RD-O-02-06-03	Se aprobó el Plan de Calidad 2007	Atendido

Acciones de Mejora

Clave	Acuerdo	Estatus
RD-O-02-06-04	Se aprobó la metodología e instrumento para evaluar la Satisfacción al Cliente.	Atendido. Se presentan los resultados en el punto 7 de la agenda de esta reunión

Política de Calidad

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con servicios oportunos y confiables, a través de un sistema de gestión de la calidad efectivo y de la capacidad de nuestro personal científico, tecnológico y de soporte, mejorando continuamente nuestros procesos y servicios

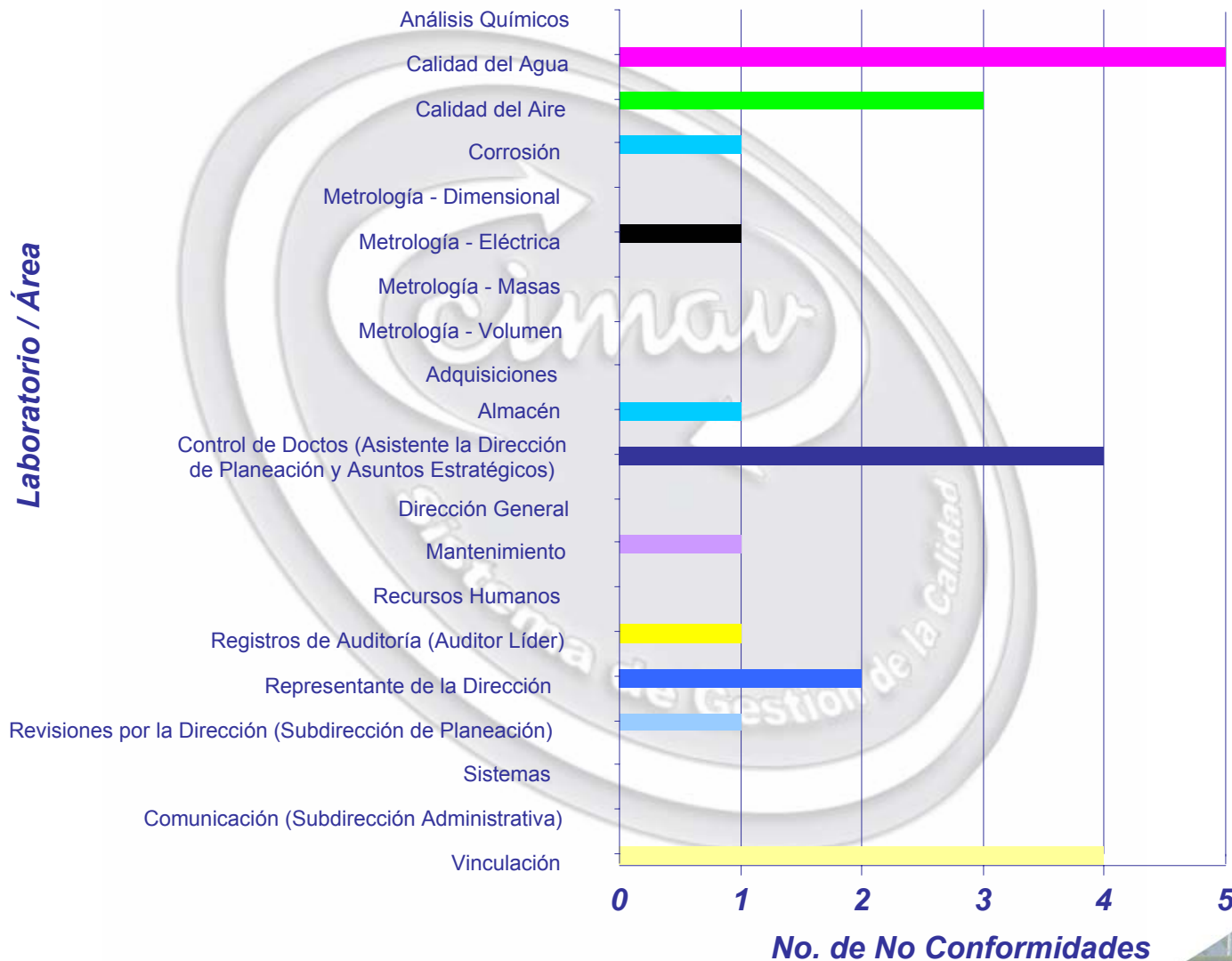
Objetivos de Calidad

- Crear una cultura de satisfacción al cliente;
- Mantener un sistema de calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización;
- Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios y
- Crear una cultura de mejora continua

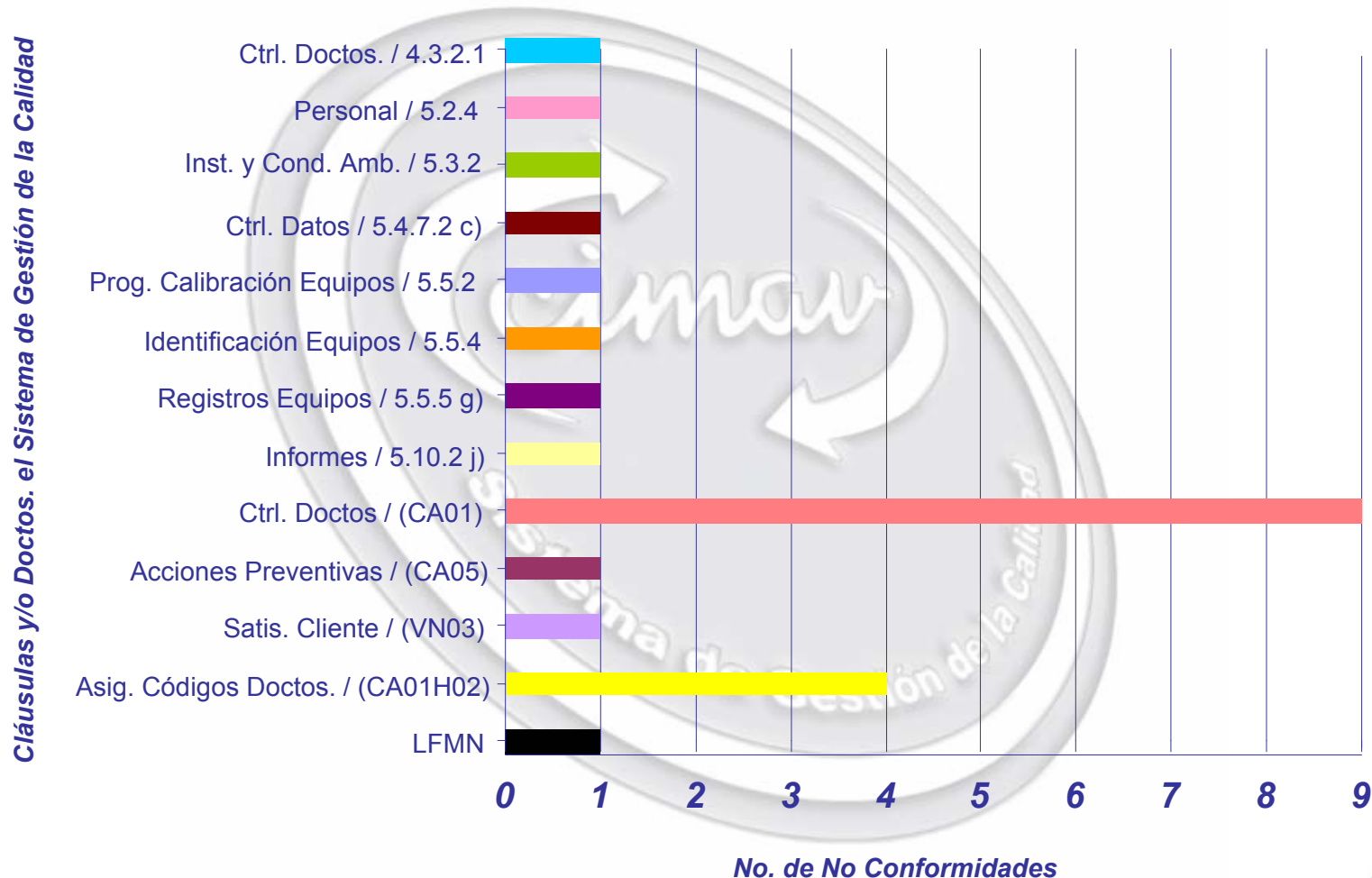
Objetivos Generales (Estratégicos)

- Generar conocimiento mediante la realización de investigación básica orientada, aplicada y desarrollo tecnológico con criterios de excelencia y pertinencia, en los ámbitos de la Ciencia de los Materiales y de la Ciencia y Tecnología Ambiental, para su aprovechamiento por el sector productivo, académico y social.
- Formar recursos humanos con la preparación y habilidades requeridas en los campos de la Ciencia de los Materiales y de la Ciencia y Tecnología Ambiental, a través de programas de posgrado de excelencia, para su inserción en los sectores productivo y académico regional y nacional.
- Transferir el conocimiento generado en los ámbitos de competencia del Centro a los sectores productivo, académico y social.

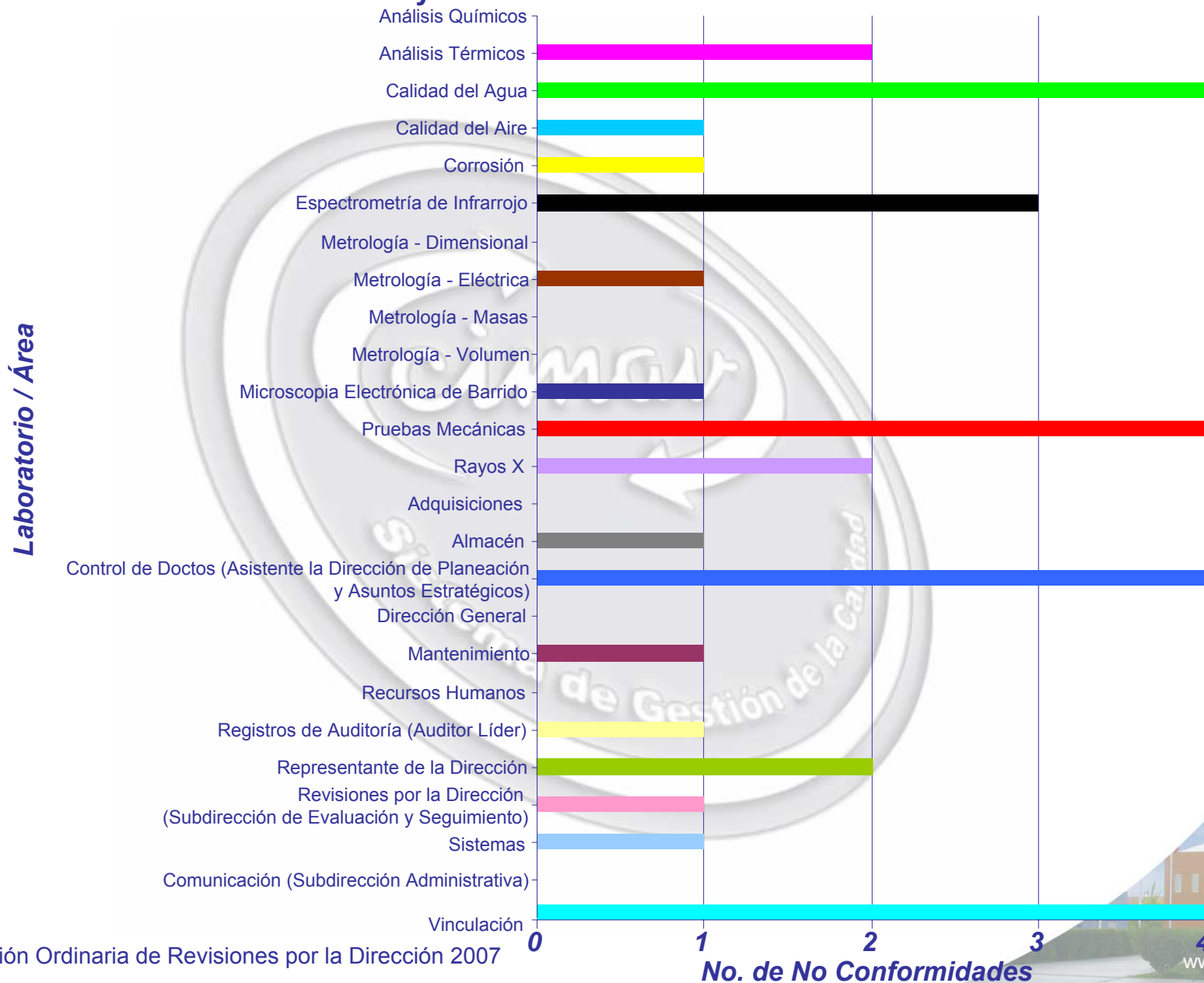
Gráfica de No Conformidades por Laboratorio / Áreas de Apoyo en base a la Norma: ISO/IEC 17025: 2005 y/o en los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad



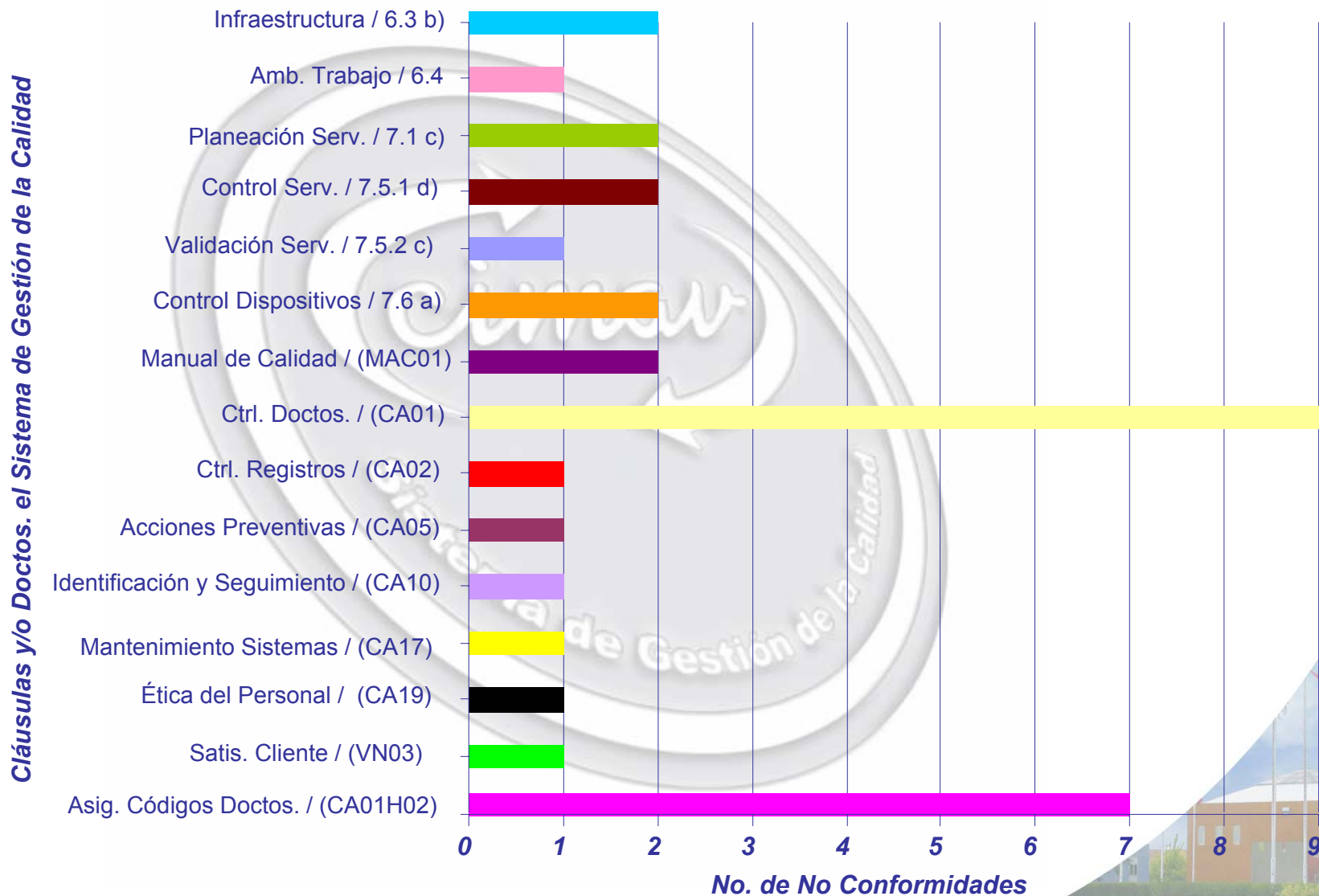
Gráfica de No Conformidades por Cláusulas de la Norma: ISO/IEC 17025: 2005 y/o por los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad



Gráfica de No Conformidades por Laboratorio / Área Admva. de Apoyo en base a la Norma: ISO 9001: 2000 y/o en los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad



Gráfica de No Conformidades por Cláusulas de la Norma: ISO 9001: 2000 y/o por los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad



4. Resultados de las acciones de mejora e indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2007

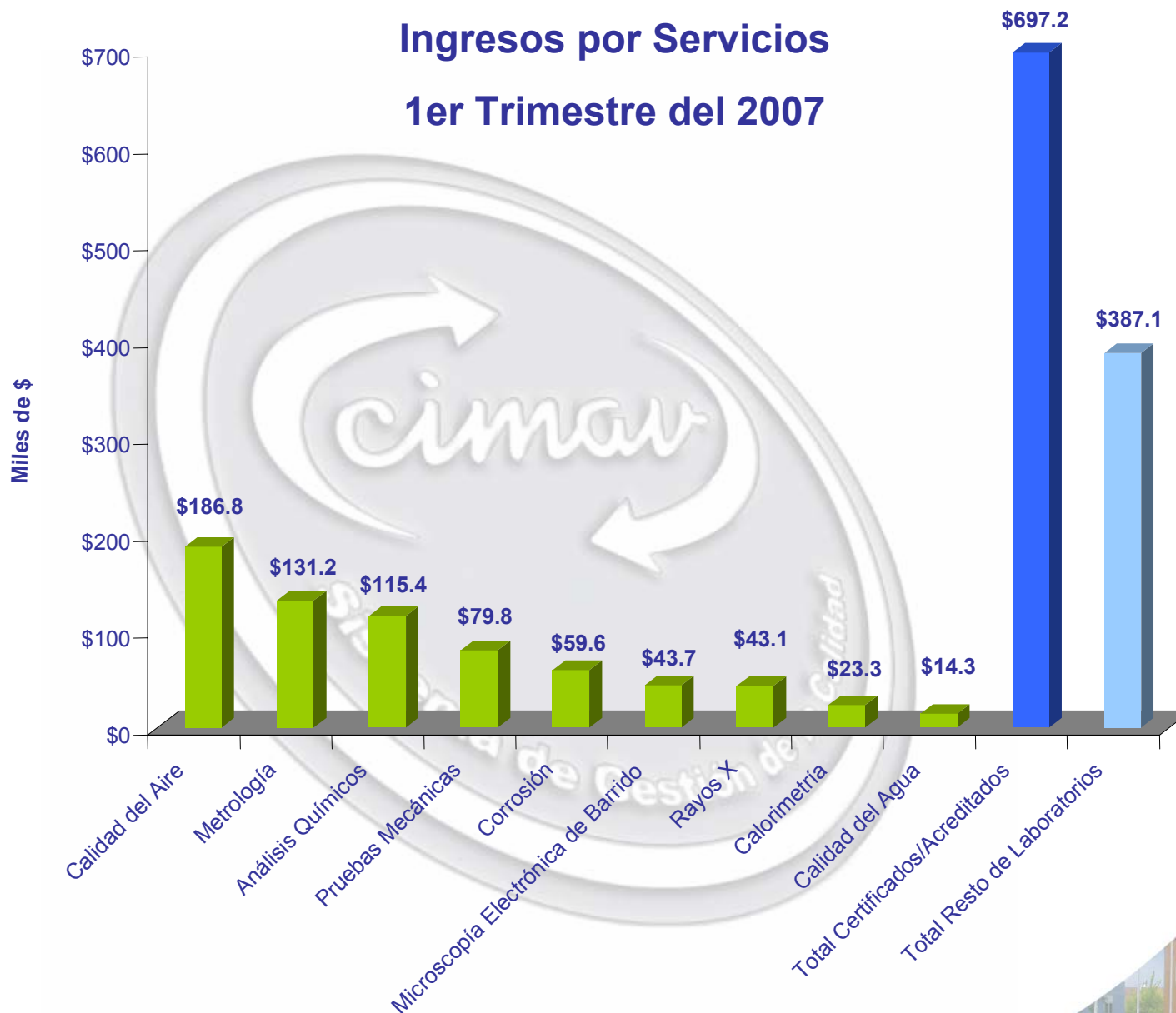
Objetivo de Calidad	Actividad General	Actividades Específicas	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados al 1er. Trimestre
a) Crear una cultura de satisfacción al cliente	Difusión y aplicación de los principios de gestión de la calidad	Realización de Campaña	Nivel de impacto de la Campaña sobre los Principios de Gestión de la Calidad	El personal obtendrá como mínimo un nivel promedio de comprensión de 80 puntos	Se elaboró el programa de difusión de los principios de gestión de la calidad
				Cumplimiento del programa de trabajo	Se realizaron las actividades programadas
	Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas	Estudio de Ex-clientes	Estudio de mercado a Ex-clientes	1 Estudio de mercado	Es una actividad programada para iniciar en el mes de mayo; actualmente se trabaja en la encuesta
		Debe decir: Realizar un Sondeo a Ex-clientes	Debe decir: Sondeo a Ex-clientes	Debe decir: Un Sondeo a Ex-clientes	
		Atención de Quejas	Quejas atendidas/Total de quejas	100% de quejas atendidas	Durante el primer trimestre no se han presentado quejas
			No. de quejas/No. de servicios	5%	$0 / 218 * 100 = 0\%$
		Realización del sondeo de satisfacción del cliente	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente	Incrementar 2% con relación al resultado del Sondeo anterior	Durante el primer trimestre se obtuvo una calificación promedio de 9,0

4. Resultados de las acciones de mejora e indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2007

Objetivo de Calidad	Actividad General	Actividades Específicas	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados 1er. Trimestre
b) Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización	Revisar y realizar los cambios necesarios al sistema de gestión documental para mejorar la eficacia del mismo (mantener la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en el mismo)	Capacitar, implementar y difundir el software para el control de documentos	Usuarios capacitados para el manejo del Software para el Control de Documentos	100 % de los Usuarios Capacitados	A la fecha los administradores y usuarios del software han recibido, por parte del proveedor, la capacitación correspondiente, misma que se impartirá al personal dentro del alcance del SGC durante el segundo semestre del año.
c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	Aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos	Determinar procesos y empresas óptimas para realizar un Benchmarking	Documento de análisis sobre los procesos y empresas óptimas para realizar un Benchmarking	1 documento	En proceso. Se eligió al Grupo Cementos de Chihuahua para visitar. El proceso que se llevará a cabo es denominado cooperativo (la empresa autoriza la realización del Benchmarking)
		Estudio de Clientes Potenciales	Estudio de Mercado	1 documento	Durante el primer trimestre, se realizó un estudio de mercado para conocer la factibilidad de implementar un nuevo laboratorio, a través de la localización de los clientes potenciales
	Debe decir: Aumentar la eficiencia, eficacia y competitividad de los procesos	Debe decir: Realizar un Sondeo de Mercado	Debe decir: Sondeo de Mercado	Debe decir: Un Sondeo de Mercado	
		Atención de Clientes	No. de clientes que repiten servicios en el año/No. de clientes atendidos en el año *100	70%	$19 / 83 * 100 = 22,9\%$ de clientes que repiten servicios

4. Resultados de las acciones de mejora e indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2007

Objetivo de Calidad	Actividad General	Actividades Específicas	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados 1er. Trimestre
c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	Aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos	Atención de Clientes	No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo *100	72%	$218 / 336 * 100 = 64,9\%$ de cotizaciones aceptadas
			Ingresos por servicios de laboratorios certificados/ Ingresos por servicios del CIMAV *100	50%	$\$697.2 / 1084.3 * 100 = 64,3\%$ de Ingresos por servicios de laboratorios acreditados/certificados
			No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados * 100	98%	$205 / 218 * 100 = 94 \%$ de servicios entregados oportunamente por los laboratorios
d) Crear una cultura de mejora continua	Generar proyectos de mejora y para la detección de nuevos métodos, soluciones y servicios	Taller de Six Sigma.	Personas capacitadas a través del taller de Six Sigma	10 personas capacitadas a nivel de Green Belt	Actualmente se imparte del curso, con una asistencia de 20 personas. Se programa concluirlo para el mes de junio.
		Taller de 5 "S"	Programa de trabajo basado en las 5 "S"	1 Programa de trabajo	Se realizará durante le segundo semestre



5.- Participación de los laboratorios acreditados, en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Metrología Área: Dimensional	Calibrador Electrodigital de 300 mm	Participan laboratorios acreditados en dimensional a nivel nacional	NMX-CH-002-IMNC-2004	Satisfactorios
	Micrómetro de Exteriores Análogo de 25 mm a 50 mm		NMX-CH-099-IMNC-2005	Satisfactorios
	Indicador de Carátula de 0 mm a 25 mm		NMX-CH -36-1994-SCFI	Se enviaron acciones correctivas las cuales se revisaron en la ultima visita de ema
	Medidor de Alturas Electrodigital de 0 mm a 300 mm		NMX-CH-141-1996-IMNC	Se enviaron acciones correctivas las cuales se revisaron en la ultima visita de ema
Metrología Área: Masa	Estudios de Reproducibilidad	Interno	NOM-010-SCFI-1994	Resultados satisfactorios
			NOM-038-SFCI-2000	
Metrología Área: Volumen	Estudios de Repetibilidad Pipeta Volumétrica de 10 mL	Interno	Procedimiento LMV-PA-004	Los datos obtenidos se analizaron mediante el criterio de comparaciones del error normalizado, cumpliendo satisfactoriamente con la condición de $E_n < 1$.
	Estudios de Repetibilidad Matraz Volumétrico de 100 mL			
	Estudios de Repetibilidad Picnómetro de 100mL			

5.- Participación de los laboratorios acreditados, en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Metrología Área: Temperatura	Pruebas de Comparación	Interno	Procedimiento técnico Herramientas Estadísticas	Resultados Satisfactorios
Metrología Área: Humedad	Pruebas de Comparación	Interno	Procedimiento técnico Herramientas Estadísticas	Resultados Satisfactorios
Calidad del Aire	Determinación de Polvos totales en el ambiente laboral	Interno	Método 53 de la norma NOM-010-STPS-1999	Con la finalidad de evaluar la incertidumbre del personal y el equipamiento, se realizaron éstas pruebas, obteniendo resultados favorables
	Determinación de Polvos respirables en el ambiente laboral	Interno	Método 68 de la norma NOM-010-STPS-1999	
	Determinación de Ruido en ambiente Laboral	Interno	NOM-011-STPS-2001	
	Determinación del nivel sonoro emitido por fuentes fijas.	Interno	NMX-AA-043-1977	
	Determinación de Partículas contenidas en los gases que fluyen por un conducto.	Interno	NMX-AA-010-SCFI-2001	
	Determinación de partículas suspendidas totales en el aire ambiente	Interno	NOM-035-SEMARNAT-1993	

5.- Participación de los laboratorios acreditados, en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Calidad del Aire	Determinación de Ruido Determinación de Gases de Combustión en Fuentes Fijas	Centro de Calidad Ambiental Del ITESM y Laboratorio de Calidad Del Aire del CIMAV.	NMX-081-SEMARNAT-1994. NOM-011-STPS-2001 Método 3A de la EPA	Programadas para el mes de junio del presente año.
Análisis Químico	Pruebas de Reproducibilidad e inscripción al ensayo de aptitud para determinar la composición elemental de un acero de baja aleación, organizado por el CENAM	Interno	Procedimiento de Validación: Cálculo de medias, media total, desviación estándar, reproducibilidad y coeficiente de variación	Resultados Satisfactorios

Laboratorio	Métodos en proceso de acreditación	Estado Procesal
Metrología: Área Dimensional	Calibración de bloques patrón (NMX-CH-3650-IMNC-2004).	Se obtuvo la Acreditación No D-67 vigencia 2007-03-28 al 2011-03-28
	Calibración de reglas graduadas para medir longitud (NOM-40-SCFI-1999)	
Metrología: Área Volumen	Calibración de: buretas, matraces, picnómetros, pipetas y probetas (basados en la norma NOM-BB-86-1982). La ema considera de manera independiente la calibración del material volumétrico por lo que en este caso son 5 métodos de calibración	Se enviaron acciones correctivas el 2007-04-23. Se otorgará la acreditación en junio
Metrología: Área Temperatura	Calibración de: termómetros de líquido en vidrio, industriales y ambientales (basado en la norma NOM-011-SCFI-1993), termómetros bimetálicos (basado en la norma NMX-CH-70-1993-SCFI). La ema acredita la calibración por cada tipo de termómetro, por lo que en este caso son 4 los métodos de calibración	Se enviaron acciones correctivas el 2007-04-23. Se otorgará la acreditación en junio
Metrología: Área Humedad	Medidores de humedad	Se enviaron acciones correctivas el 2007-04-23. Se otorgará la acreditación en junio
Calidad del Aire	Determinación de emisiones de monóxido de carbono provenientes de fuentes estacionarias Método instrumental (USEPA Method 10-2006)	En espera de la visita de evaluación.
	Métodos de medición para determinar la concentración de partículas menores a 10 micrómetros en el aire ambiente y el procedimiento para la calibración de los equipos de medición. (40 CFR PART 50, Appendix M, Reference Method for PM10 Code of Federal Regulations, USA. 1997)	
	Método para medir el nivel de ruido emitido por fuentes fijas. (NOM-081-SEMARNAT-1994)	

Laboratorio	Métodos en proceso de acreditación	Estado Procesal
Residuos	pH en residuos acuosos y multifase por electrometría (US EPA Test Method 9040 C-2004 pH electrometric measurement)	Se envió solicitud de acreditación inicial 2007-04-30
	pH en residuos sólidos por electrometría. (US EPA Test Method 9045 D-2004 soil and waste pH)	
	Corrosividad al acero por gravimetría (US EPA Test Method 1110-2004 Corrosivity toward steel)	
	Cianuros reactivos liberables en residuos sólidos y líquidos por desgasificación en medio ácido por espectrofotometría. (US EPA Test Method 9014-1996 Titrimetric Determinative Methods for Cyanide)	
	Sulfuros reactivos liberables en residuos sólidos y líquidos por desgasificación en medio ácido por titulación. (US EPA Test Method Titrimetric Procedure for Acid-Soluble and Insoluble sulfides)	
	Método para determinar el punto de inflamabilidad por Copa Cerrada "Pensky Martens" (US EPA Test Method 1010 Pensky-Martens Closed Cup for Determining Ingtability)	
	Prueba de extracción para determinar los constituyentes que hacen a un residuo peligroso por su toxicidad al ambiente. (NOM-053-SEMARNAT-1993 que establece el procedimiento para llevar a cabo la prueba de extracción para determinar los constituyentes que hacen a un residuo peligroso por su toxicidad al ambiente)	
	Determinación de Metales en agua por absorción atómica (Ag, As, Ba, Cd, Hg, Ni, Pb y Se (NMX-C-051-SCFI-2001))	
Total de métodos acreditados o en proceso de acreditación		23

6. Cambios en el tipo y volumen de trabajo

Laboratorios	Métodos de prueba y/o Procedimientos técnicos de calibración
Calidad del Aire	11 métodos acreditados, 4 en proceso de acreditación y 1 dado de baja
Análisis Químicos	4 métodos acreditados
Metrología Área Dimensional	6 procedimientos acreditados y 1 dado de baja
Metrología - Área Eléctrica	14 procedimientos acreditados
Metrología - Área Masas	2 procedimientos acreditados
Metrología - Área Volumen	5 procedimientos en proceso de acreditación
Metrología - Área Temperatura	4 procedimientos en los que se otorgará la acreditación en junio 2007
Metrología - Área Humedad	1 procedimiento en el que se otorgará la acreditación en junio 2007
Corrosión	10 métodos acreditados
Residuos	8 métodos en proceso de acreditación
Total de Métodos y/o Procedimientos Acreditados	47
Total de Métodos y/o procedimientos en proceso de acreditación (Calidad del Aire, Volumen y Residuos)	17
Total de Métodos y/o procedimientos dados de baja (Calidad del Aire y Dimensional)	2
Total de métodos acreditados para fines del 2007	69



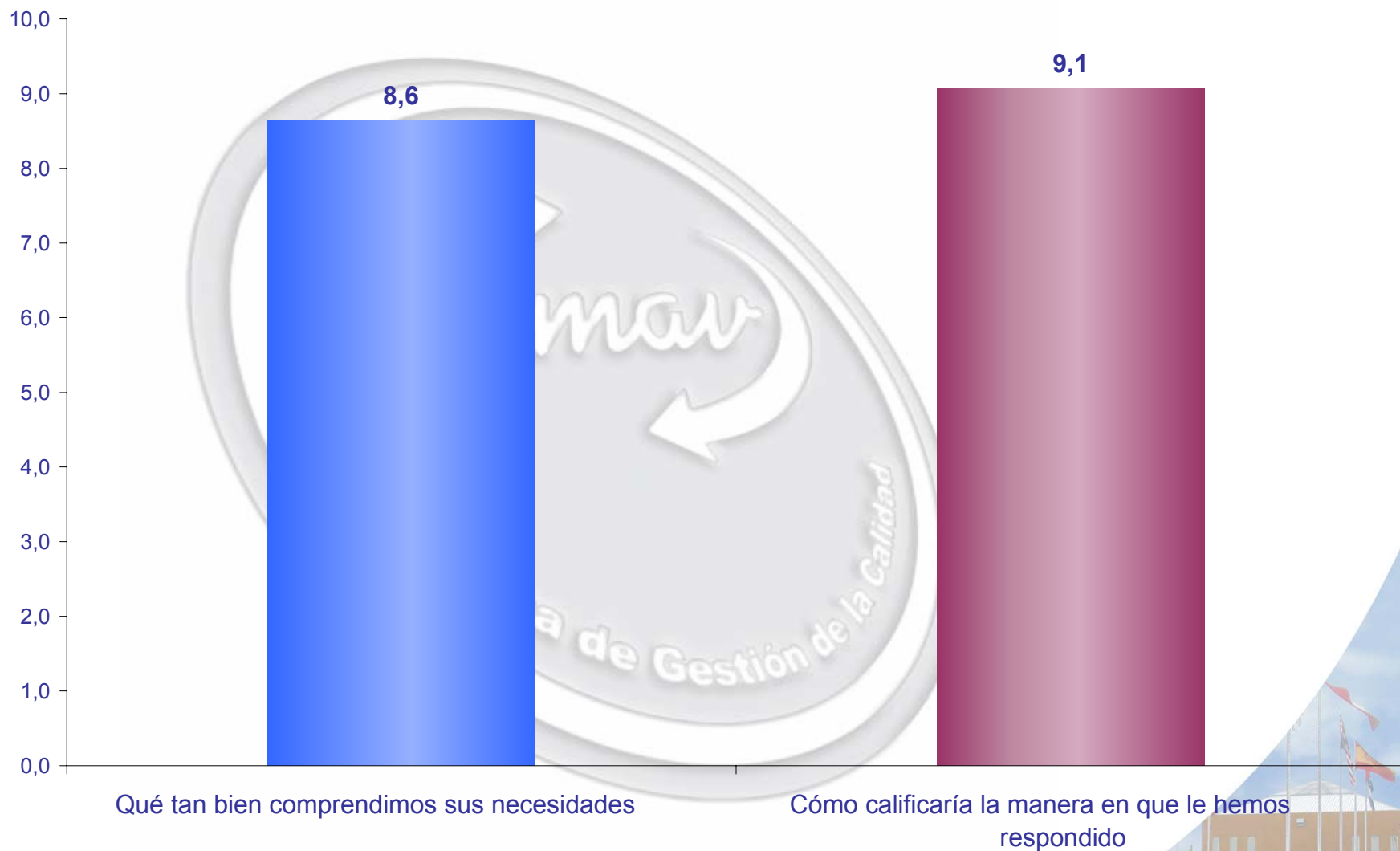
**Nuestra responsabilidad
es la satisfacción del cliente**

Equipo de Satisfacción al Cliente

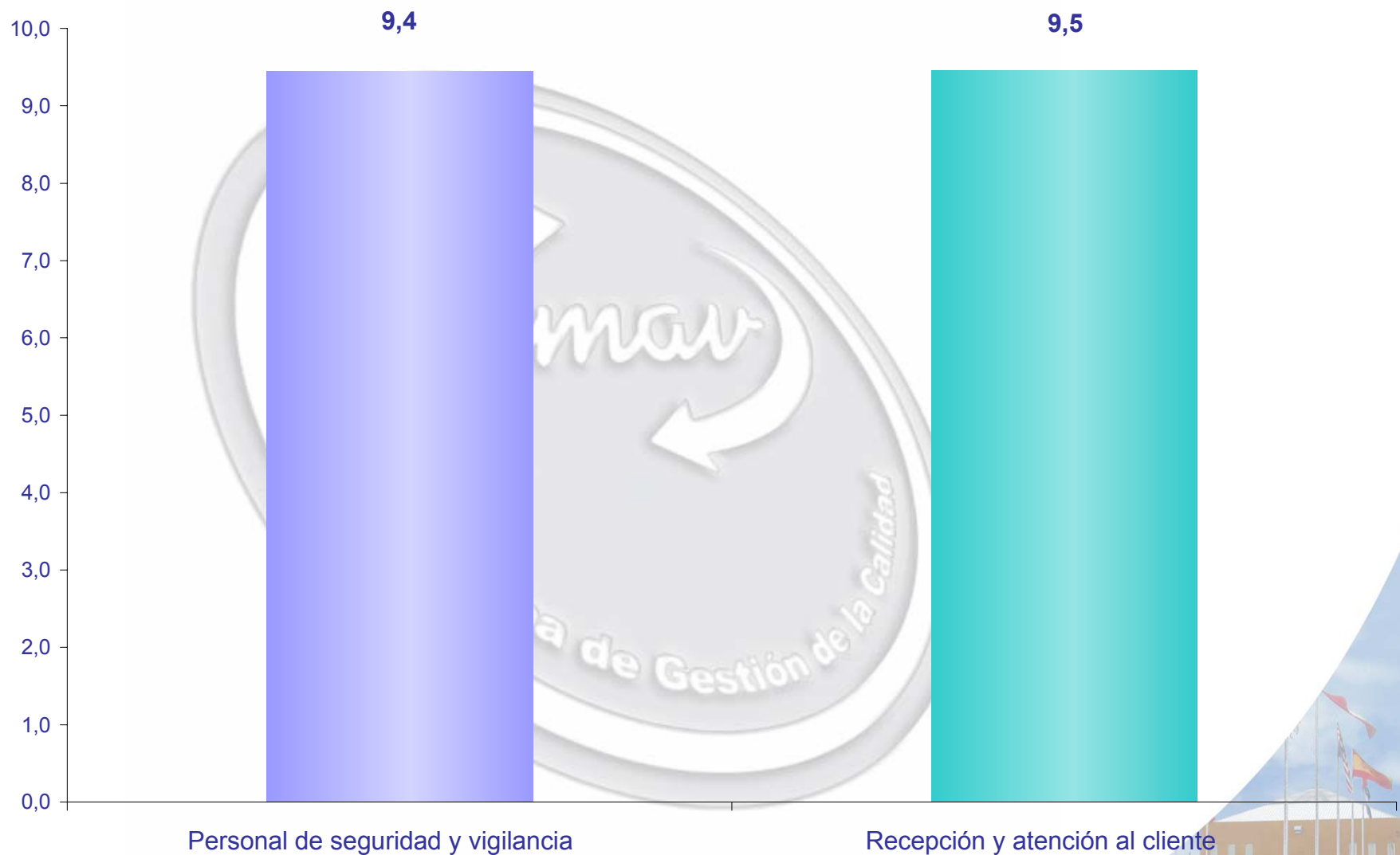
Satisfacción del Cliente

Primer Trimestre del 2007

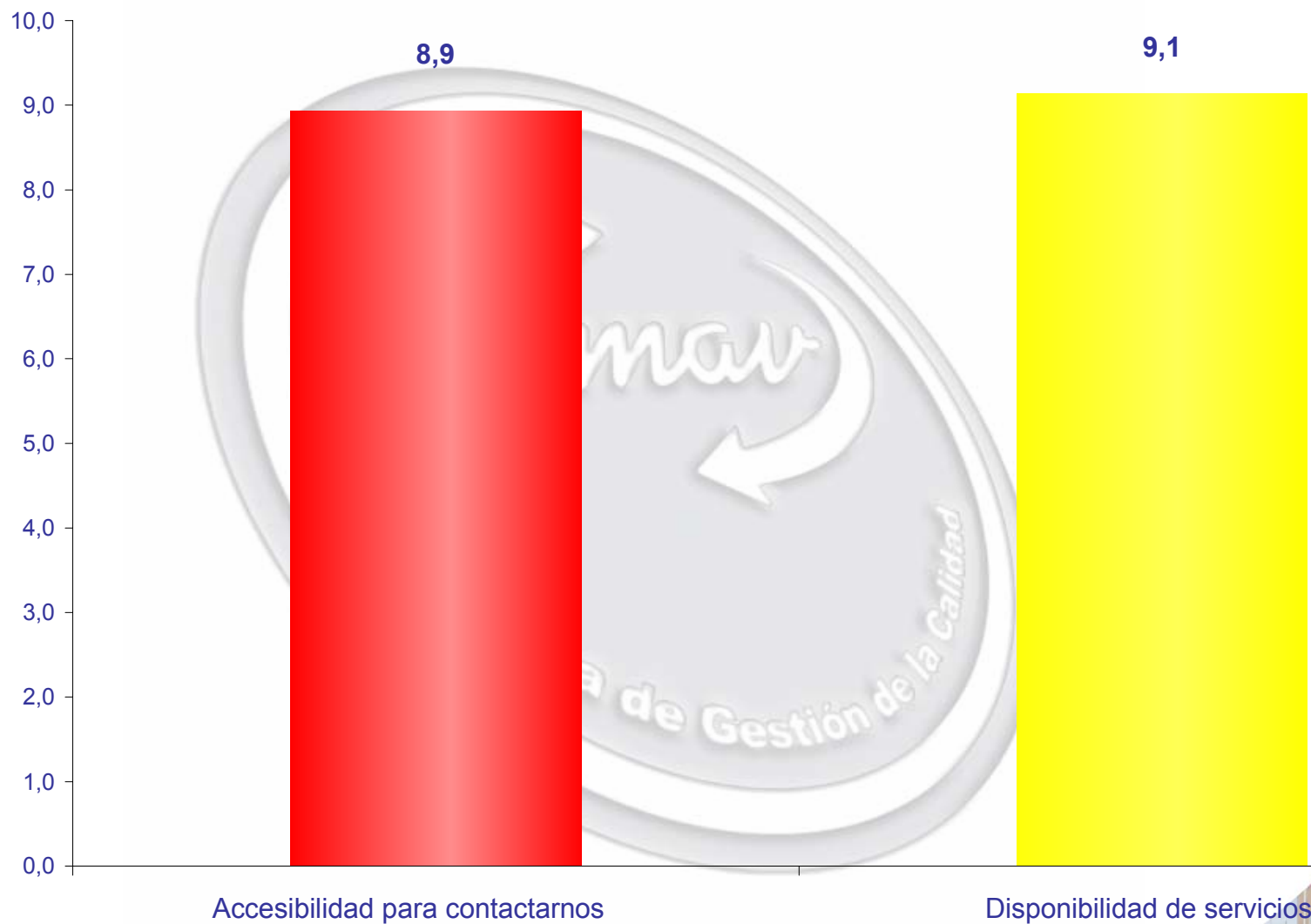
ACTITUD DEL PERSONAL



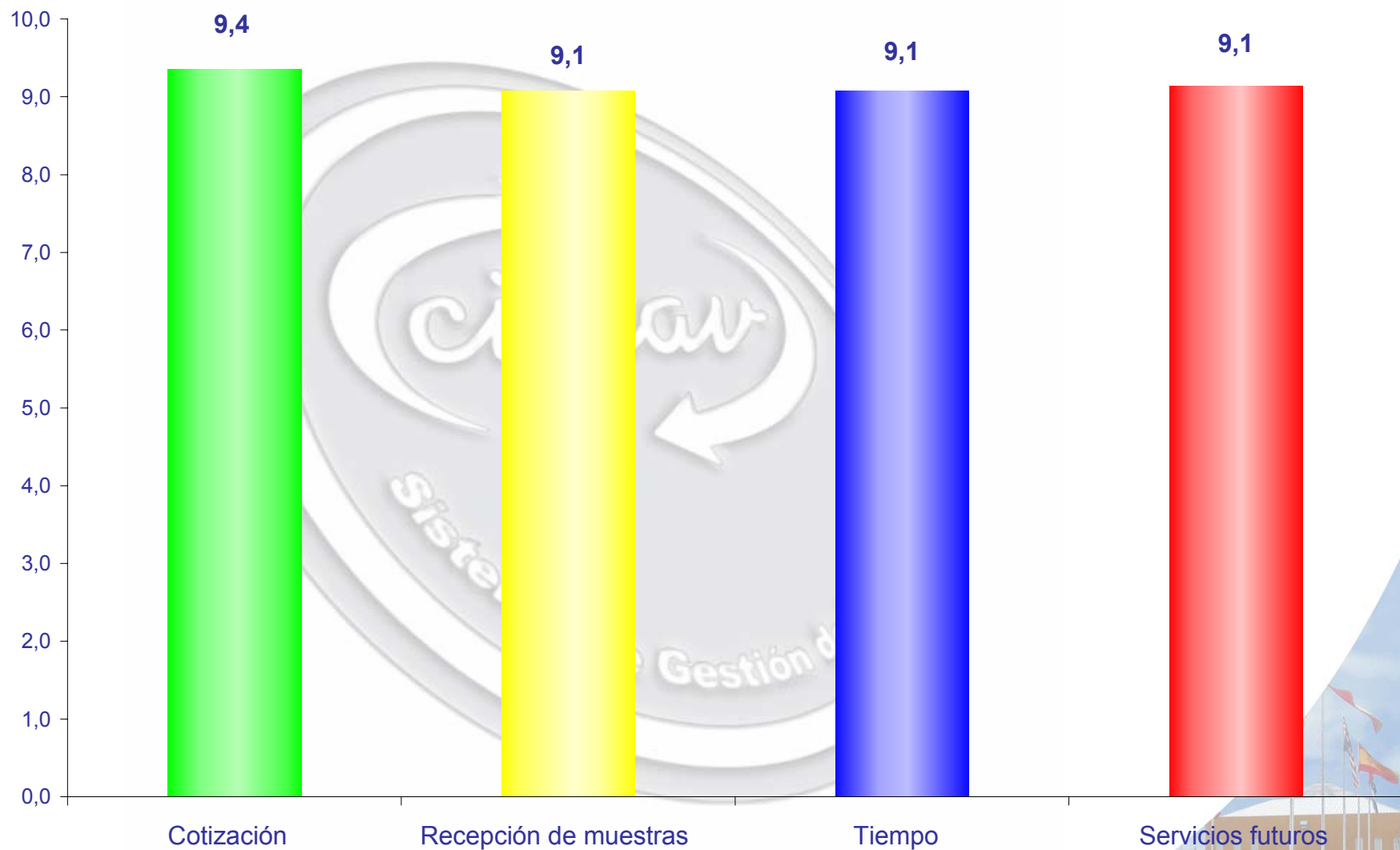
COMPETENCIA DEL PERSONAL



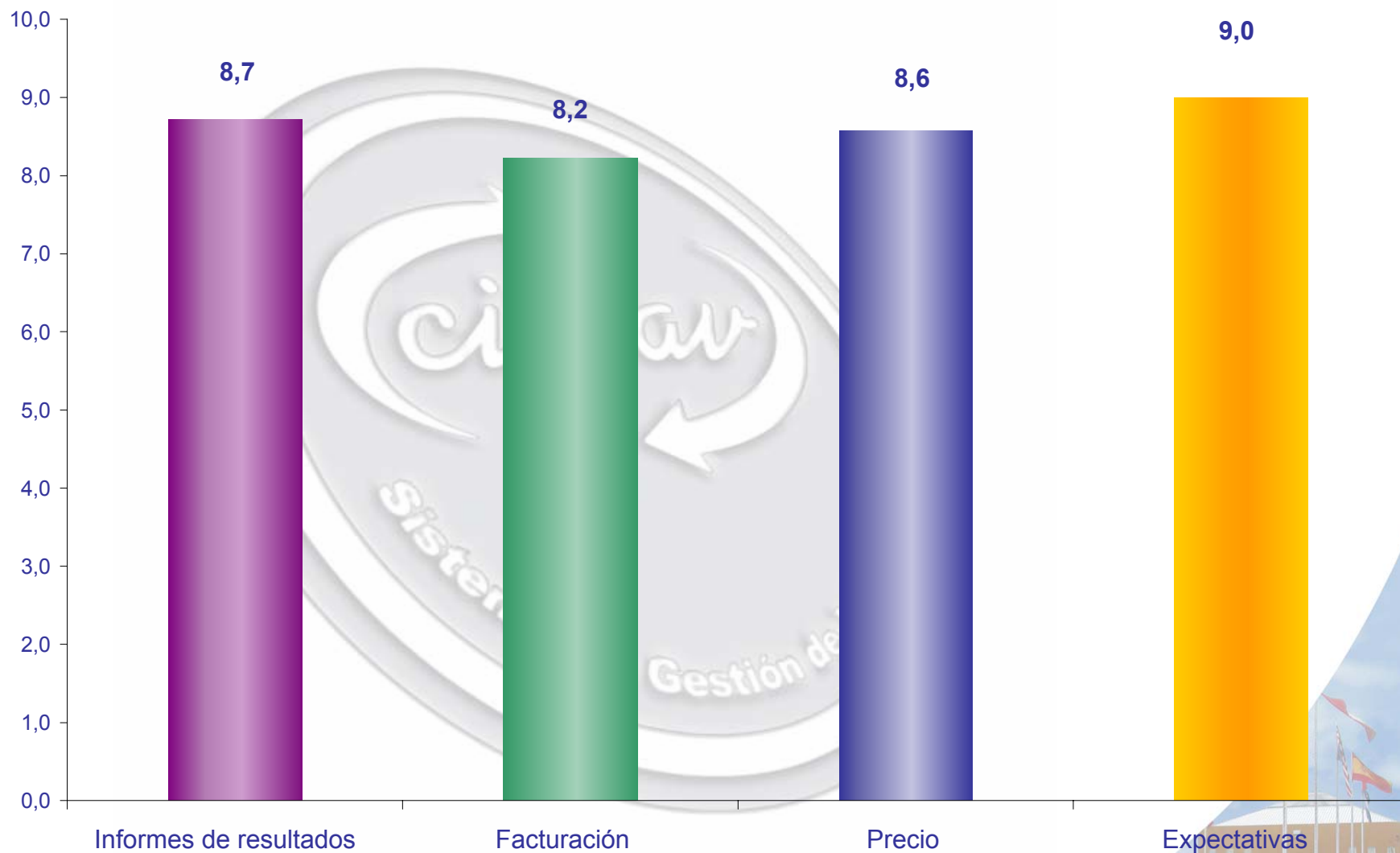
DISPONIBILIDAD



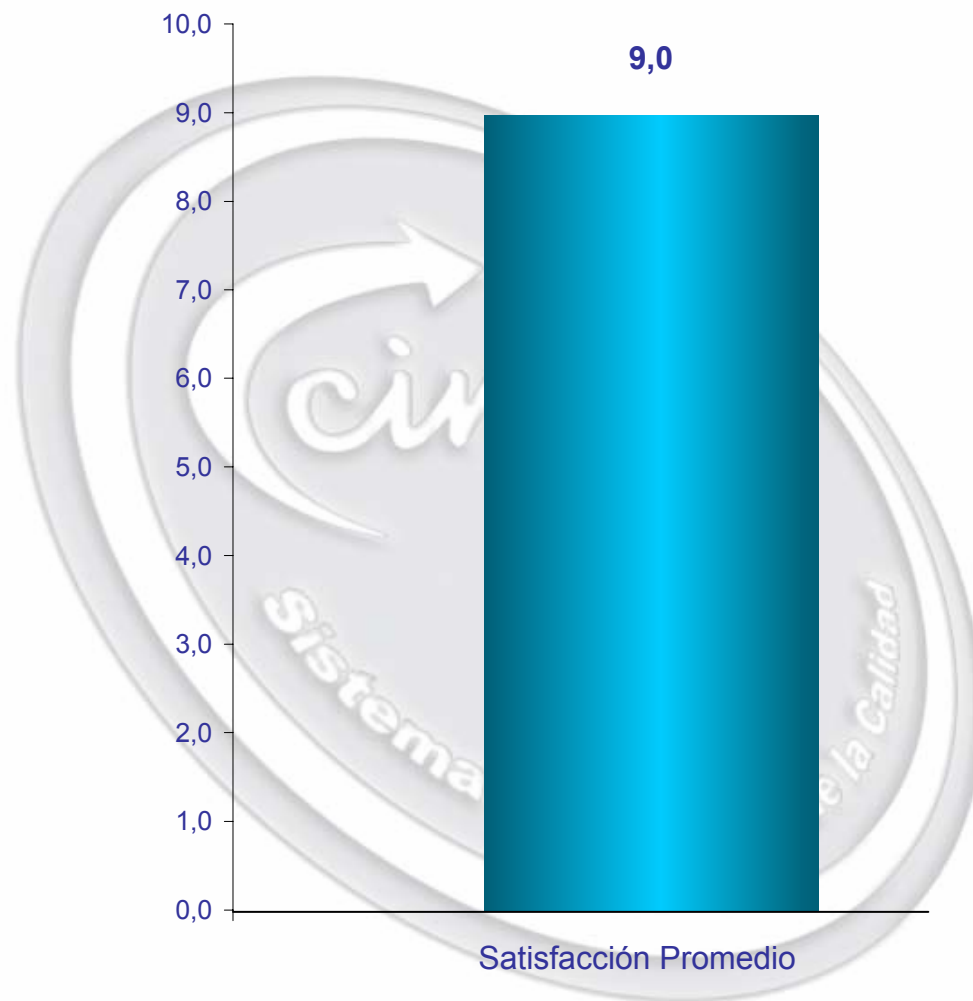
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



SATISFACCIÓN



Comentarios Derivados del Sondeo

- El sistema de facturación es muy tardado
- Los investigadores manejan un lenguaje muy diferente (elevado) al de ellos, y requieren que les expliquen los resultados
- Los precios son demasiado elevados lo cual los detiene para seguir solicitando servicios (comenta que tienen muchas pruebas por realizar pero el precio elevado los detiene a solicitar mas servicios)
- El sistema de facturación le parece muy lento, le gustaría que le avisen cuando van a llevar los resultados ya que en ocasiones no tiene oportunidad de atenderlos, los precios le parecen muy elevados
- Tienen problemas para comunicarse, ya que los horarios del CIMAV les parecen extraños, y el sistema de facturación le parece muy tardado
- El tiempo de entrega le parece demasiado largo, ellos requieren resultados mas rápidos, sin que esto implique pedirlos como urgentes ya que esto eleva demasiado el costo

1.- Derivada de la auditoría interna:

2.- Acciones derivadas del Sondeo de Satisfacción del Cliente

- Reducir el tiempo de facturación mediante apoyo a la Coordinación de Servicios

3.- Otras:



