

AGENDA

1. Seguimiento de acuerdos.
2. Revisión y validación de la política, objetivos de calidad y objetivos generales.
3. Informes al personal directivo e informes de supervisión.
4. Resultados de auditorías internas.
5. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
6. Resultados de los indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2007 y 2008.
7. Ingresos de los laboratorios dentro del alcance del SGC 2007 y 2008.
8. Actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados y/o participación de los laboratorios acreditados en Programas de Ensayos de Aptitud.
9. Cambios en el volumen y tipo de trabajo.
10. Evaluación de la satisfacción del cliente.
11. Recomendaciones de mejora.
12. Asuntos Generales.

1.- Seguimiento de Acuerdos

Generales

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-02-07-01	Se aprobaron los cambios hechos a la política de calidad, así mismo, se ratificaron los objetivos de calidad y los objetivos generales (objetivos institucionales).	Ing. Julio César Fierro Alonso.	2007-12-17	100 %
RD-O-02-07-02	Se aprobaron las modificaciones hechas a los equipos de calidad.	Ing. Julio César Fierro Alonso.	2007-12-17	100 %

Acciones de mejora

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-07-05	Se buscará reducir el tiempo de facturación apoyando a la coordinación de servicios. Se iniciarán las gestiones necesarias para la contratación de personal; durante ese lapso se contará con el apoyo de elementos de servicio social.	M.F. Nathanael Martínez Coronel y Lic. Sergio Veruette Amaya.	Marzo 2008*	100 %
RD-O-01-07-07	En los informes de resultados de los laboratorios, se incluirá una leyenda en donde se indique el nombre y el teléfono de la (s) persona (s) a las que se podrán dirigir los clientes, en caso de tener alguna queja y/o duda en la interpretación de los resultados.	Responsables de los laboratorios dentro del alcance del SGC.	2008-02-01	100 %
RD-O-02-07-03	Se implementarán listas de verificación personalizadas para cada área/laboratorio en las próximas auditorías internas.	Ing. Melany Guzmán Velderrain.	2008-03-03	100 %

* Siempre y cuando esté implementado el módulo para Vinculación en Net Multix.

1.- Seguimiento de Acuerdos

Acciones de mejora

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-02-07-04	Se realizará una campaña para promover los servicios de capacitación y asesoría ofrecidos en el área de calidad.	Personal de la Administración del Programa de Calidad.	2º trimestre 2008	Se hicieron los trámites ante la STPS para la autorización como instructor externo. Se cuenta con un 80% de las presentaciones de los cursos que se pueden ofrecer.
RD-O-02-07-05	Documentar brevemente las actividades realizadas para atender cualquier tipo de acciones (correctivas, preventivas y de mejora).	Personal de la Administración del Programa de Calidad.	2008-05-30	100 %
RD-O-02-07-06	Los comentarios de los clientes serán tomados como acciones de mejora.	Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro.	A partir de la primera encuesta 2008	100 %
RD-O-02-07-07	Se enviará al Dr. González un desglose de la información de los métodos próximos a Acreditar.	Ing. Julio César Fierro Alonso.	2008-01-15	100 %
RD-O-02-07-08	Diseñar y distribuir trípticos donde se promuevan los servicios de los laboratorios que están en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	Lic. Sergio Veruette Amaya	2º semestre 2008	20%

Acciones correctivas:

Hasta la fecha las únicas acciones correctivas llevadas a cabo son aquellas derivadas de las auditorias realizadas.

Acciones correctivas:

Hasta la fecha las únicas acciones correctivas llevadas a cabo son aquellas derivadas de las auditorias realizadas.

Acciones preventivas:

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-02-07-09	Se realizará un estudio Costo-Beneficio de los 16 métodos que se pretenden acreditar para el 2008 (Estudios Ambientales, Fluorescencia de Rayos X, Pruebas de Stress Ambiental y Mecánico) Así mismo se analizará la factibilidad de certificarse en la norma AS9100, con el organismo NADCAP.	Lic. Sergio Veruette Amaya e Ing. Julio César Fierro Alonso.	2008-03-28	100%

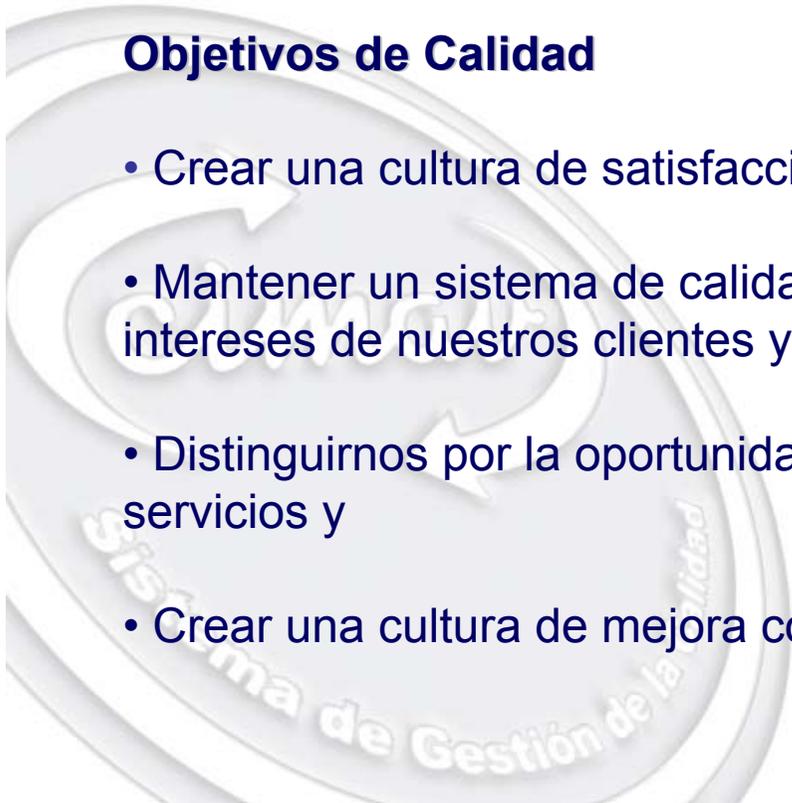


Política de Calidad

“Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con servicios de pruebas (ensayos) y calibraciones 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.”

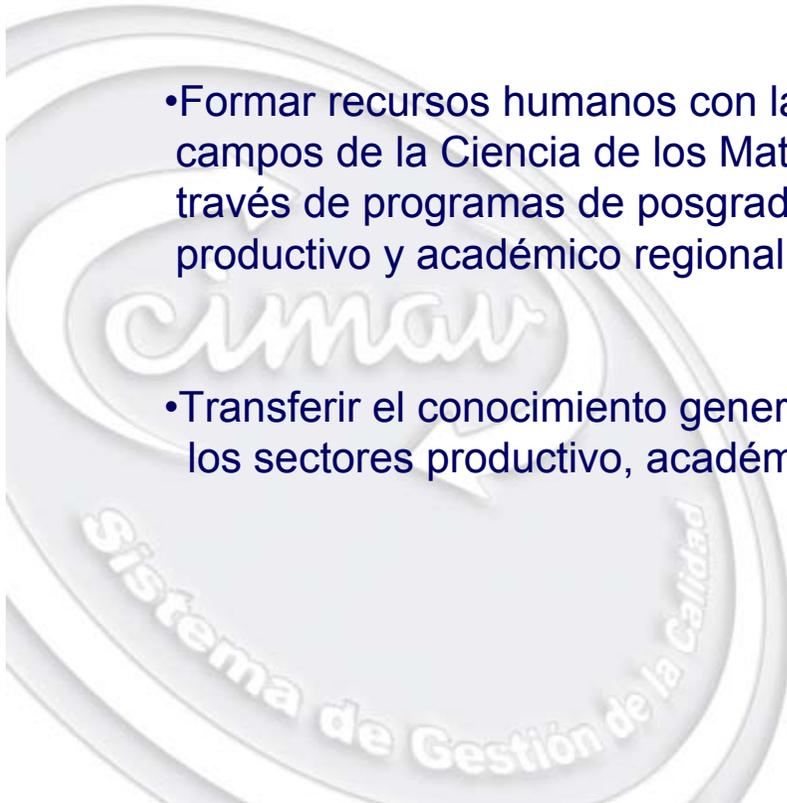
Objetivos de Calidad

- 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.

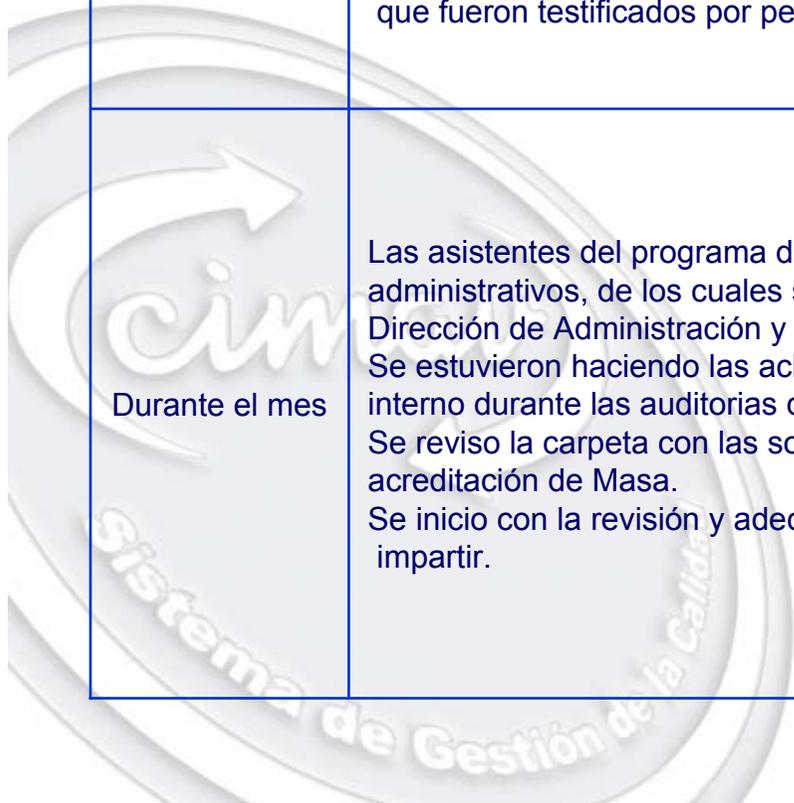


3.- Informes al Personal Directivo

DÍA	ACTIVIDADES ENERO 2008
11	Se tuvo la primera reunión del año de auditores internos.
Del 14 al 25	Se desarrollaron los temarios de los cursos que pueden ser impartidos por personal de CIMAV, tanto técnicos como en temas de calidad, para su registro ante la STPS.
Del 21 al 25	Se reviso y elaboro el borrador del procedimiento de control de documentos CA01-10, para adecuarlo al sistema Master Web.
29	Se tuvo una breve reunión con la Lic. Ernestina Pérez para ver lo relacionado con los montos asignados al programa de calidad, acordándose que se entregaran de manera desglosada las necesidades de calibración y/o mantenimiento de cada laboratorio bajo el alcance del sistema.
Durante el mes	<p>Se tuvo una constante comunicación con el personal de la ema para aclarar y acordar las fechas en que se van a llevar a cabo las vigilancias de dimensional, eléctrica, temperatura, humedad y volumen, así como, la renovación de masa. Cabe señalar que las evaluaciones a las áreas indicadas, se realizaran en junio del año en curso.</p> <p>Se trato con el personal de la ema asuntos relacionados con las invitaciones (obligatorias) a participar en diferentes ensayos de aptitud por parte de los laboratorios acreditados. En el caso de humedad se cubrió el costo de su participación y se envió para su revisión el protocolo correspondiente.</p> <p>Es importante señalar que el personal asistente del programa de calidad sigue trabajando en la elaboración de los procedimientos administrativos</p>

DÍA	ACTIVIDADES FEBRERO 2008
1º	Se asistió a una reunión convocada por el MI. Benito Aguirre Sáenz, Gerente de Laboratorios de la UACH, para informar que en el mes de septiembre, del año en curso, se llevara a cabo la reunión anual de ANALISEC en la ciudad de Chihuahua por lo que se extendió una invitación a los laboratorios que quisieran asociarse y/o participar en las ponencias que se impartirán.
11	A solicitud de la ema se elaboro y envió el Plan de Evaluación de EO Laboratorio.
18 y 19	Se apoyo a la ema en la visita de evaluación inicial a EO Laboratorio, localizado en Zapopan, Jalisco.
21	Se entregaron en las instalaciones de la ema los documentos de la evaluación realizada, así como, las cartas correspondientes a la petición que se hizo de reprogramar para el mes de octubre la renovación de la acreditación de nuestros laboratorios de Análisis Químicos y Corrosión, proponiendo que en la misma semana se lleve a cabo la vigilancia de Calidad del Aire. La segunda carta se elaboro para solicitarle a la ema nos indique si las pruebas que se van a solicitar para ser acreditadas por nuestro Laboratorio de Residuos.
Durante el mes	<p>Las asistentes del programa de calidad siguen trabajando en la elaboración de los procedimientos administrativos, de los cuales se espera tener a finales de mes la primera versión impresa.</p> <p>Se termino la versión en borrador del procedimiento de control de documentos CA01, para su aplicación a través del Master Web.</p> <p>Se programaron y asignaron los auditores internos para la realización de las auditorias internas a realizarse durante el mes de abril.</p> <p>Se le solicito y apoyo a la Responsable de masa acerca de los documentos que se deben tener listos para ingresarlos como anexos a la solicitud de renovación de la acreditación de masa. Los equipos de comunicación y atención del cliente reanudaron sus actividades para trabajar de acuerdo a los programas preestablecidos.</p>

DÍA	ACTIVIDADES MARZO 2008
11	Se enviaron a la ema las solicitudes de renovación, ampliación de alcances y actualización por baja de signatarios del área de Masa.
13	Se apoyo a la ema en la visita de evaluación de acciones correctivas implementadas por el Laboratorio Calibración de Básculas de Chihuahua, localizado en la ciudad de Chihuahua. El apoyo se dio facilitando al Evaluador Líder y al Experto Técnico por parte de nuestra institución, mismos que fueron testificados por personal de la ema obteniendo una calificación de excelente.
Durante el mes	<p>Las asistentes del programa de calidad siguen trabajando en la elaboración de los procedimientos administrativos, de los cuales se espera tener a finales de mes la primera versión impresa ya que la Dirección de Administración y Finanzas debe presentarlos a la Contraloría interna.</p> <p>Se estuvieron haciendo las aclaraciones correspondientes por el personal que fungirá como auditor interno durante las auditorias que se llevaran a cabo en el mes de abril.</p> <p>Se reviso la carpeta con las solicitudes y los anexos requeridos por la ema para la renovación de la acreditación de Masa.</p> <p>Se inicio con la revisión y adecuación del material que se tiene para los cursos que se tiene pensado impartir.</p>



4.- Resultado de Auditorías

DÍA	ACTIVIDADES ABRIL 2008
1° al 30	<p>Se llevaron a cabo las auditorias internas a los laboratorios de: Análisis Químicos, Análisis Térmicos, Calidad del Agua, Calidad del Aire, Corrosión y Protección, Espectroscopia de Infrarrojo, Metrología (áreas: eléctrica, temperatura, humedad, masa, volumen y dimensional) y Microscopia Electrónica de Barrido, así como, en las áreas administrativas de apoyo de: Recursos Humanos, Vinculación (Coordinación de Servicios y Asesor Comercial), Almacén (Control Patrimonial), Adquisiciones, Coordinador del Equipo de Auditorias Internas, Coordinador del equipo de Comunicación, Control de Documentos, Dirección General y Representante de la Dirección.</p>
Durante el mes	<p>Las asistentes del programa de calidad siguen trabajando en la elaboración de los procedimientos administrativos que quedaron pendientes como son: Adquisiciones y Presupuesto.</p> <p>En el mes se nos notifico acerca del grupo evaluador designado por la ema para llevar a cabo la evaluación de vigilancia de eléctrica, temperatura, humedad, dimensional y volumen, así como, la evaluación de renovación de masa, debido al numero de personas designadas se ha estado tratando con el personal de la ema que nos apoye designando a un menor numero de personas, ha la fecha no se ha dado respuesta por parte de la Entidad.</p>

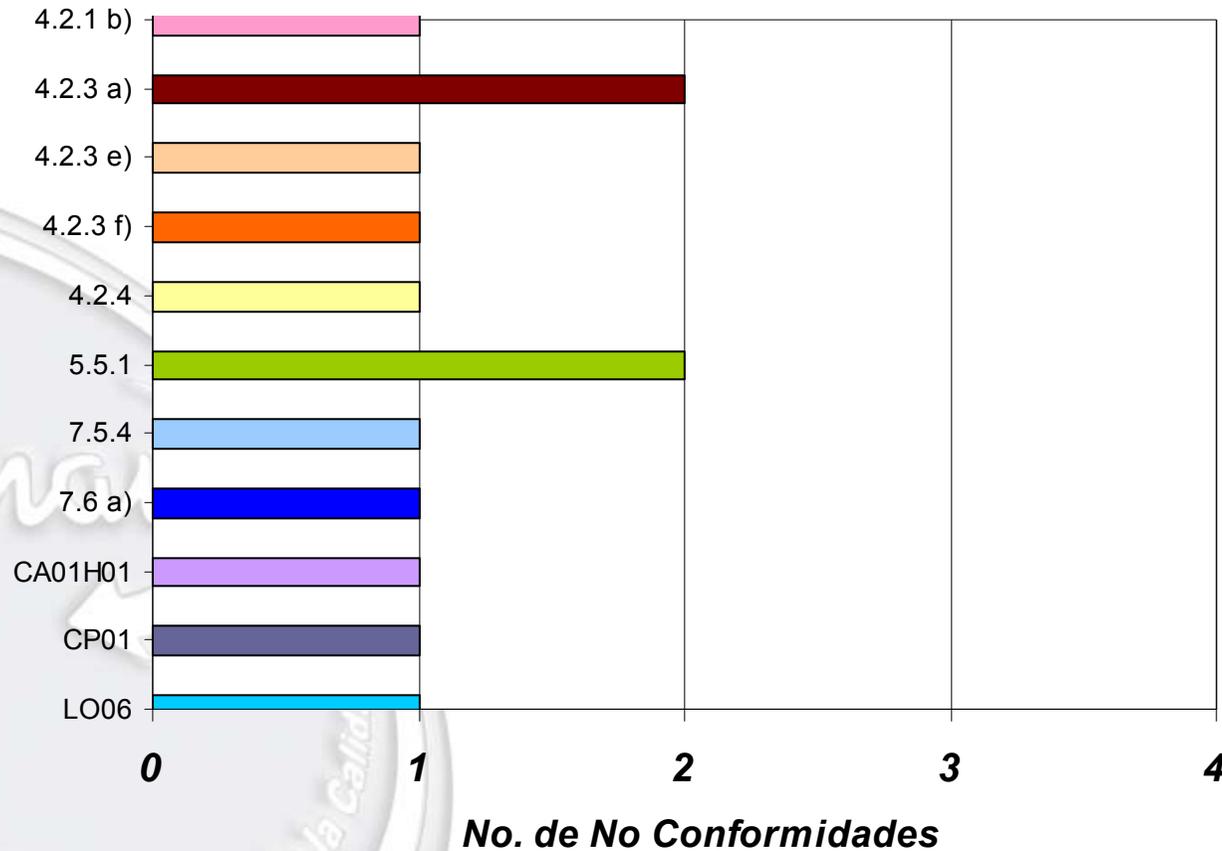
Relación de Hallazgos encontrados en las Auditorías Internas

ÁREA	NO CONF		OBSERVACIONES		STATUS
	9001	17025	9001	17025	
Adquisiciones	1	1	0	0	Cerradas
APC-Auditorías Internas	0	0	2	2	Cerradas
APC-Control de Documentos	1	1	0	0	Cerradas
APC-Representante de la Dirección	0	0	0	0	No Aplica
Control Patrimonial (Almacén)	2	2	1	1	En proceso
Comunicación	0	0	1	0	Cerradas
Dirección General	0	0	0	0	No Aplica
Mantenimiento	Programada para el mes de junio				
Recursos Humanos	0	0	0	0	No Aplica
Telecomunicaciones y Sistemas	0	0	0	0	No Aplica
Vinculación-Atención al Cliente	0	0	3	3	En proceso
Vinculación-Coordinación de Servicios	0	0	0	0	No Aplica
Vinculación-Quejas	0	0	2	2	En proceso

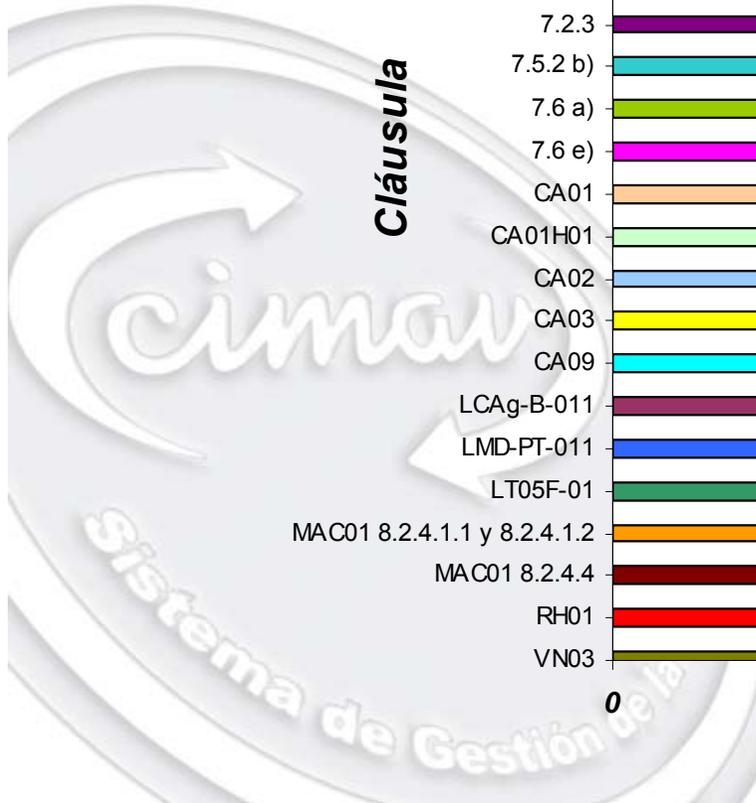
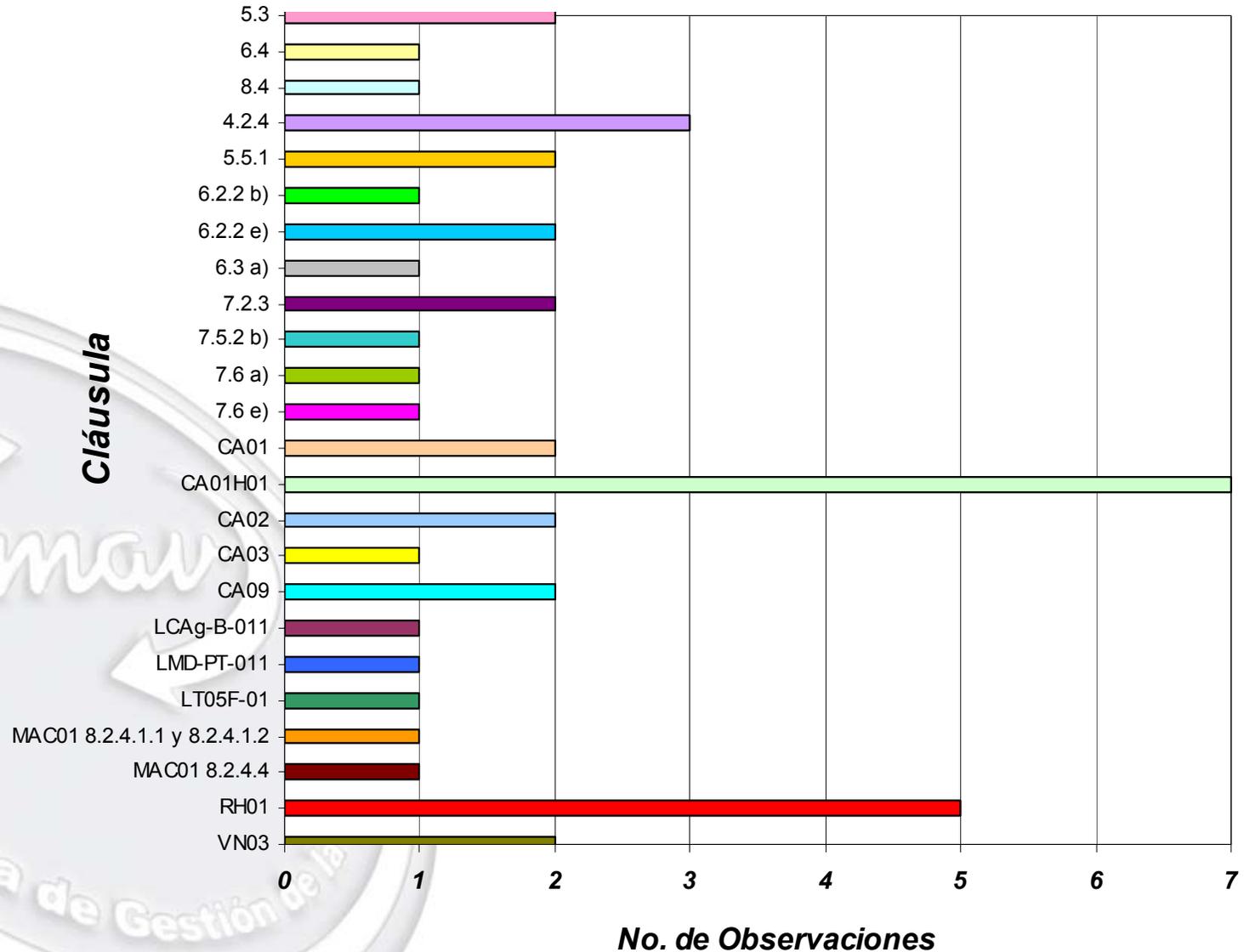
Relación de Hallazgos encontrados en las Auditorías Internas

LABORATORIO	NO CONF		OBSERVACIONES		STATUS
	9001	17025	9001	17025	
Análisis Químicos	1	1	1	1	Cerradas
Análisis Térmicos	3	No Aplica	4	No Aplica	En proceso
Calidad del Agua	0	No Aplica	3	No Aplica	Cerradas
Calidad del Aire	0	0	2	2	Cerradas
Corrosión	0	1	6	6	En proceso
Espectroscopia de Infrarrojo	4	No Aplica	1	No Aplica	Cerradas
Metrología-Dimensional	0	0	2	3	Cerradas
Metrología-Eléctrica, Temperatura, Humedad	0	0	2	3	En proceso
Metrología-Masa	0	0	1	1	Cerradas
Metrología-Volumen	0	0	1	1	Cerradas
Microscopia Electrónica de Barrido	1	No Aplica	1	No Aplica	Cerradas
Pruebas Mecánicas	0	No Aplica	5	No Aplica	Cerradas
Rayos X	1	No Aplica	1	No Aplica	Cerradas
Residuos	0	No Aplica	3	No Aplica	En proceso

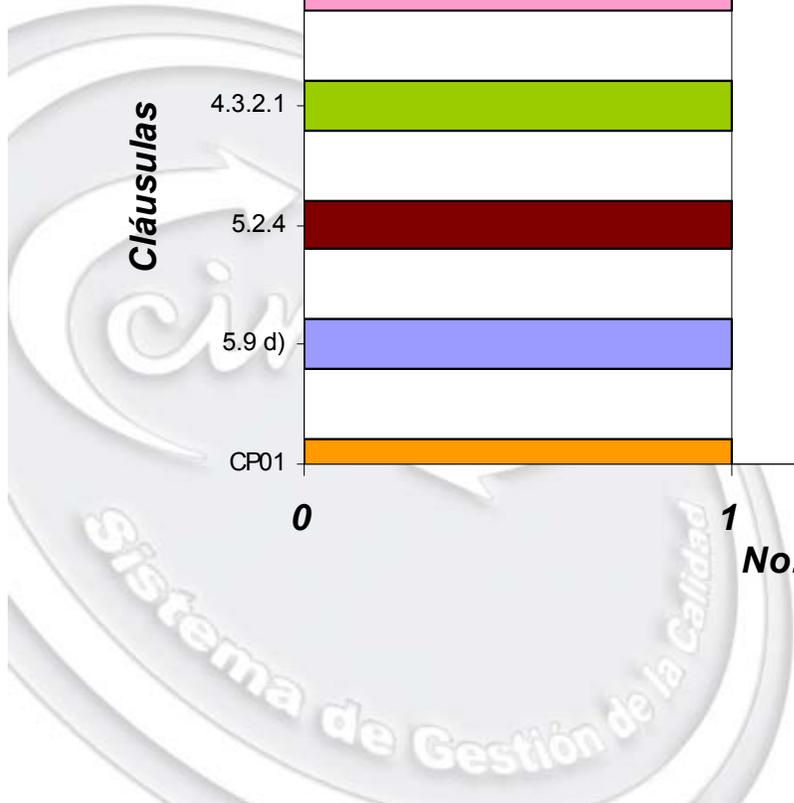
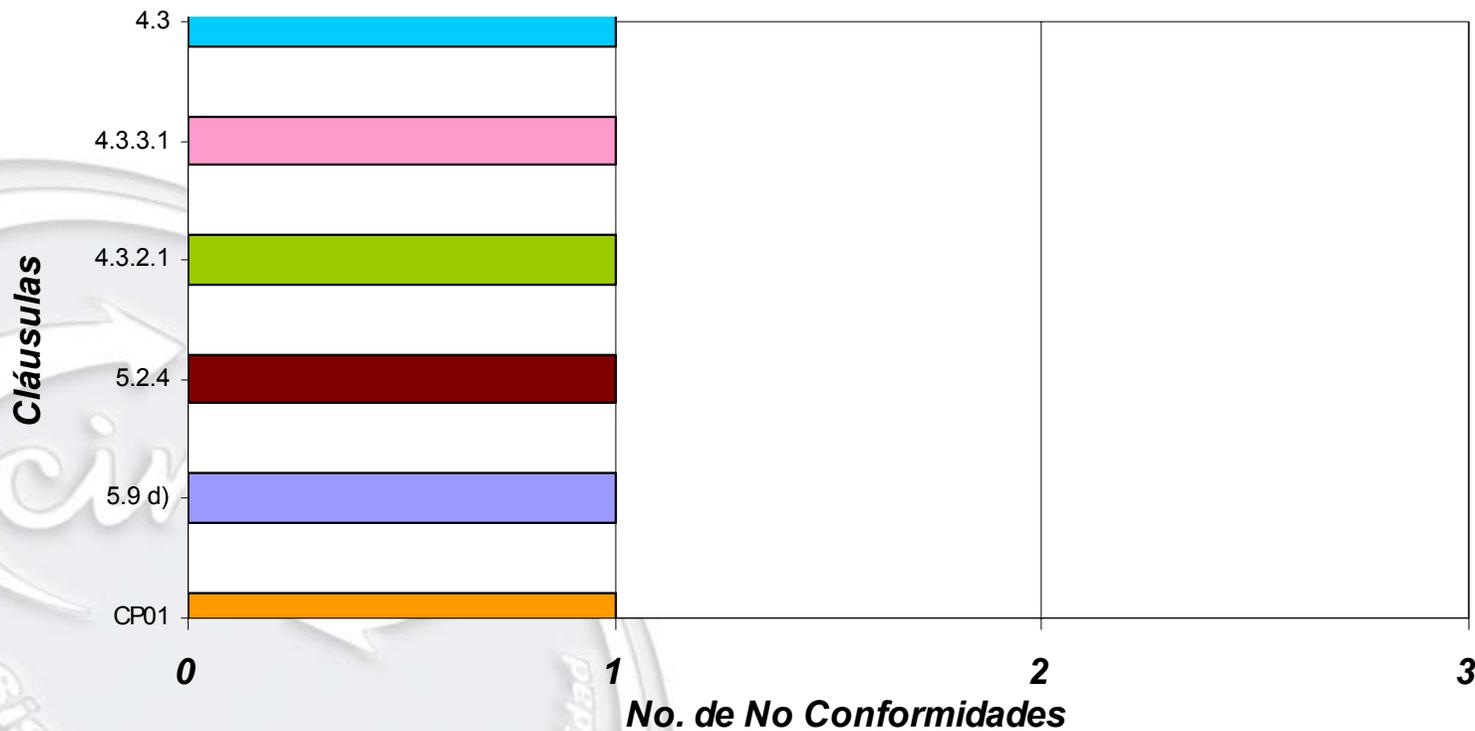
Gráfica de No Conformidades por Cláusulas de la
Norma:
ISO 9001:2000



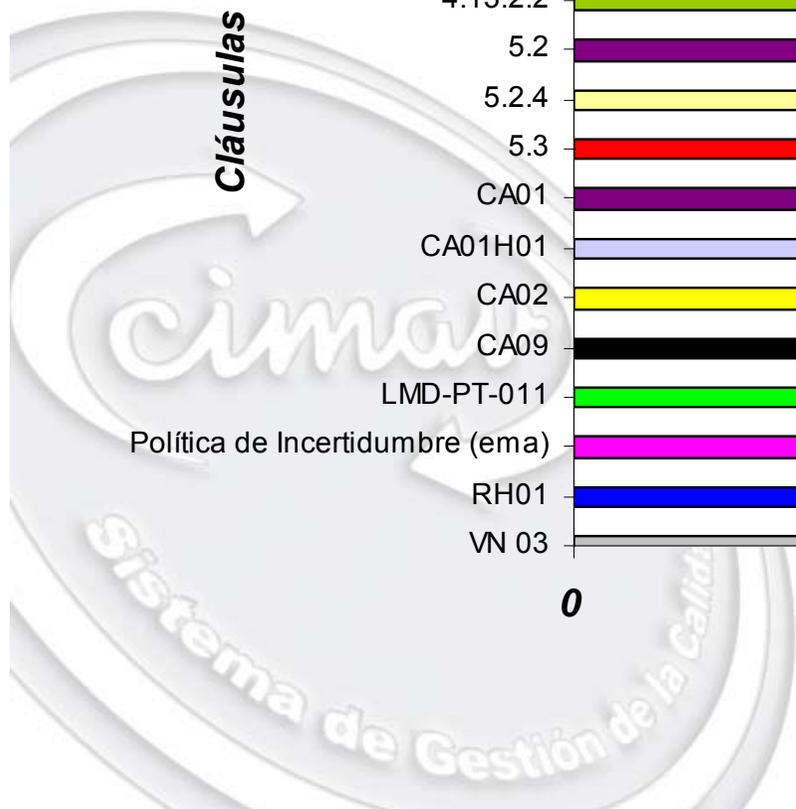
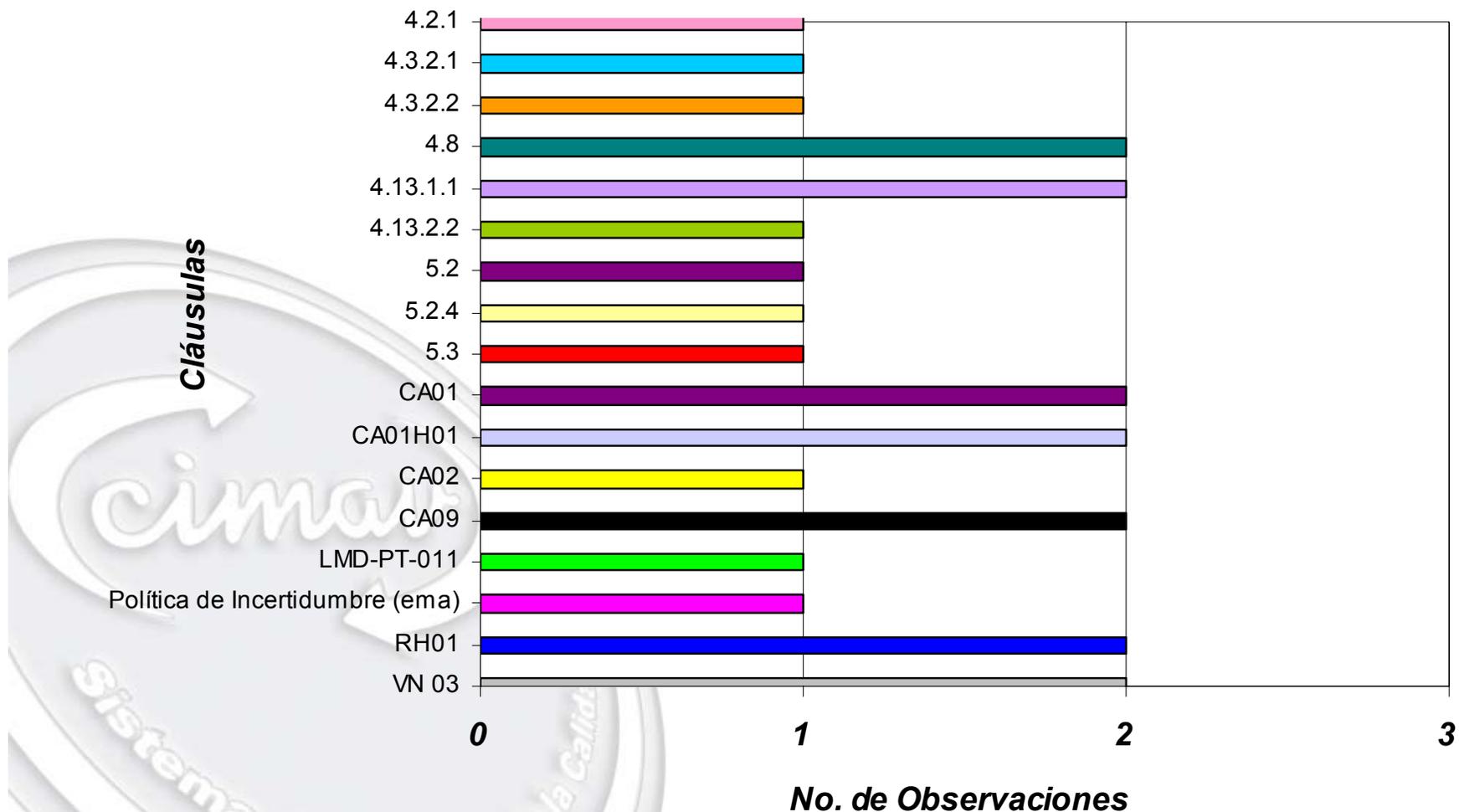
Gráfica de Observaciones por Cláusulas de la Norma:
 ISO 9001:2000



Gráfica de No Conformidades por Cláusulas de la
Norma:
ISO/IEC 17025: 2005



Gráfica de Observaciones por Cláusulas de la Norma:
ISO/IEC 17025: 2005



ACCIONES PREVENTIVAS:

- Hasta la fecha no se han implementado acciones preventivas.

ACCIONES DE MEJORA:

- Las nuevas listas de verificación permitieron agilizar las actividades de las auditorias internas realizadas y al conocerlas previamente los auditados tuvieron una idea más clara de las actividades de su competencia que fueron auditadas, por lo que se considera que las listas cumplieron con su propósito, aun así, las listas de verificación se revisaran para considerar los comentarios tanto de los auditados como de los auditores.

- El personal de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas diseño un sistema para dar aviso oportuno del mantenimiento preventivo requerido por los equipos de computo dentro del alcance del SGC.



6.- Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 y 2008

Resultados de Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 al 4º Trimestre

Objetivo de Calidad	Actividad General	Actividades Especificas	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados al 4to. 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 aplicaron los exámenes y se obtuvieron calificaciones mayores a 80
				Cumplimiento del programa de trabajo	Se impartieron los cursos correspondientes a los 8 principios de Gestión de la Calidad y se difundió a través de pósters del IKIMA
	Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas	Estudio de Ex-clientes	Estudio de mercado a Ex-clientes	1 Sondeo a Ex-clientes	Actualmente se encuentra en proceso y aún no se tiene la información final
		Atención de Quejas	Quejas atendidas/Total de quejas	100% de quejas atendidas	100 % de quejas atendidas $\frac{1 \text{ queja atendida}}{1 \text{ quejas totales}} = 100 \%$
			No. de quejas/No. de servicios	5%	0.10 %
		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	La calificación promedio del sondeo del 2do. Trimestre fue de 9.5 lo que representa un incremento de 3.26 % con respecto al sondeo inmediato anterior

6.- Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 y 2008

Resultados de Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 al 4º Trimestre

Objetivo de Calidad	Actividad General	Actividades Especificas	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados 4to. 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	Se reprogramó la capacitación para el 2do. Semestre de 2008.
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	Se cuenta con la presentación ejecutiva del Benchmarking realizado en la empresa Grupo Cementos de Chihuahua
		Realizar un Sondeo de Mercado	Sondeo de Mercado	Un sondeo de Mercado	Se reportó al primer trimestre
		Atención de Clientes	No. de clientes que repiten servicios en el año/No. de clientes atendidos en el año *100	70%	45.33 %

6.- Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 y 2008

Resultados de Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 al 4º Trimestre

Objetivo de Calidad	Actividad General	Actividades Especificas	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados 4to. 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%	85.27 %
			Ingresos por servicios de laboratorios certificados/ Ingresos por servicios del CIMAV *100	50%	<u>\$ 1,398,159.46</u> \$ 2,374,203.82 58.88 %
			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%	99.80 %
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	Se concluyó el taller, se entregaron constancias de participación.
		Taller de 5 "S"	Programa de trabajo basado en las 5 "S"	1 Programa de trabajo	Se reprograma para Junio 2008

6.- Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 y 2008

Seguimiento Trimestral de Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 Programadas	Resultados al 1er. Trimestre
a) Crear una cultura de satisfacción al cliente	Concientizar al personal que tiene trato directo con los clientes	1 Programa de Trabajo	Se cuenta con el plan de trabajo 2008
	Quejas atendidas/total de quejas	100 % quejas atendidas	A la fecha no se han presentado quejas
	No. de quejas / No. de servicios	No mayor a 4 %	No se han presentado quejas
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente	Incrementar 2 %	Actualmente se cuenta con el sondeo de satisfacción al cliente del 1er. Trimestre de 2008, la calificación promedio fue de 9.3, 1.08 % más que el sondeo del 4º. Trimestre 2007

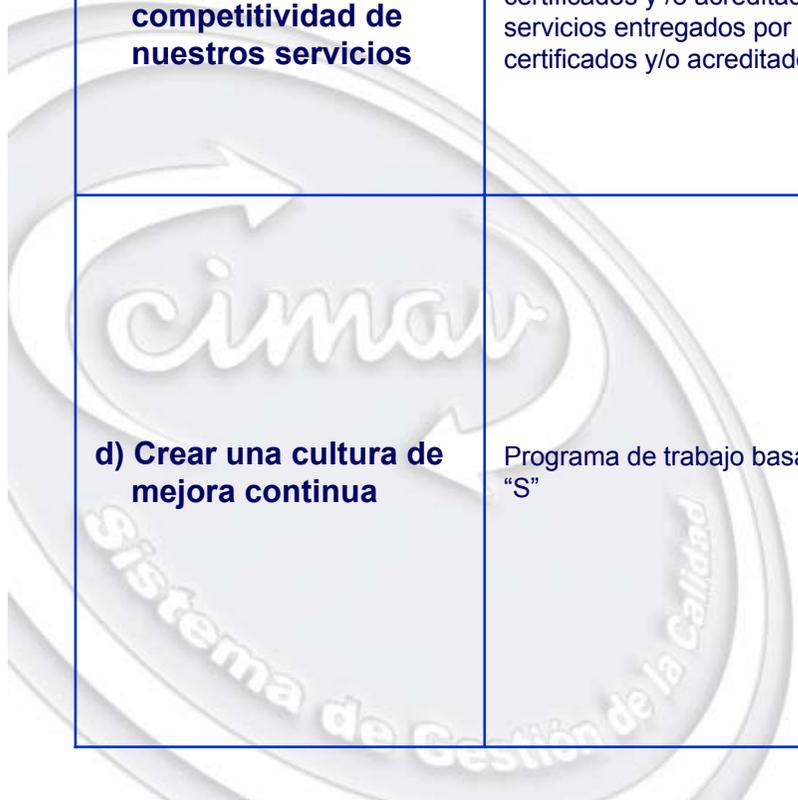
Seguimiento Trimestral de Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 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	Usuarios capacitados para el manejo del Software para el Control de Documentos	100 % de los Usuarios Capacitados	Debido a los compromisos y actividades del SGC, así como, a las auditorías externas a realizarse en Junio, se reprogramó esta actividad a realizarse durante el tercer trimestre de 2008
c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	No. de clientes que repiten servicios en el año / No. de clientes atendidos en el año	70 %	27.58 %
	No. De cotizaciones aceptadas en el período / No. Total de cotizaciones realizadas en el período	72 %	67.54 %

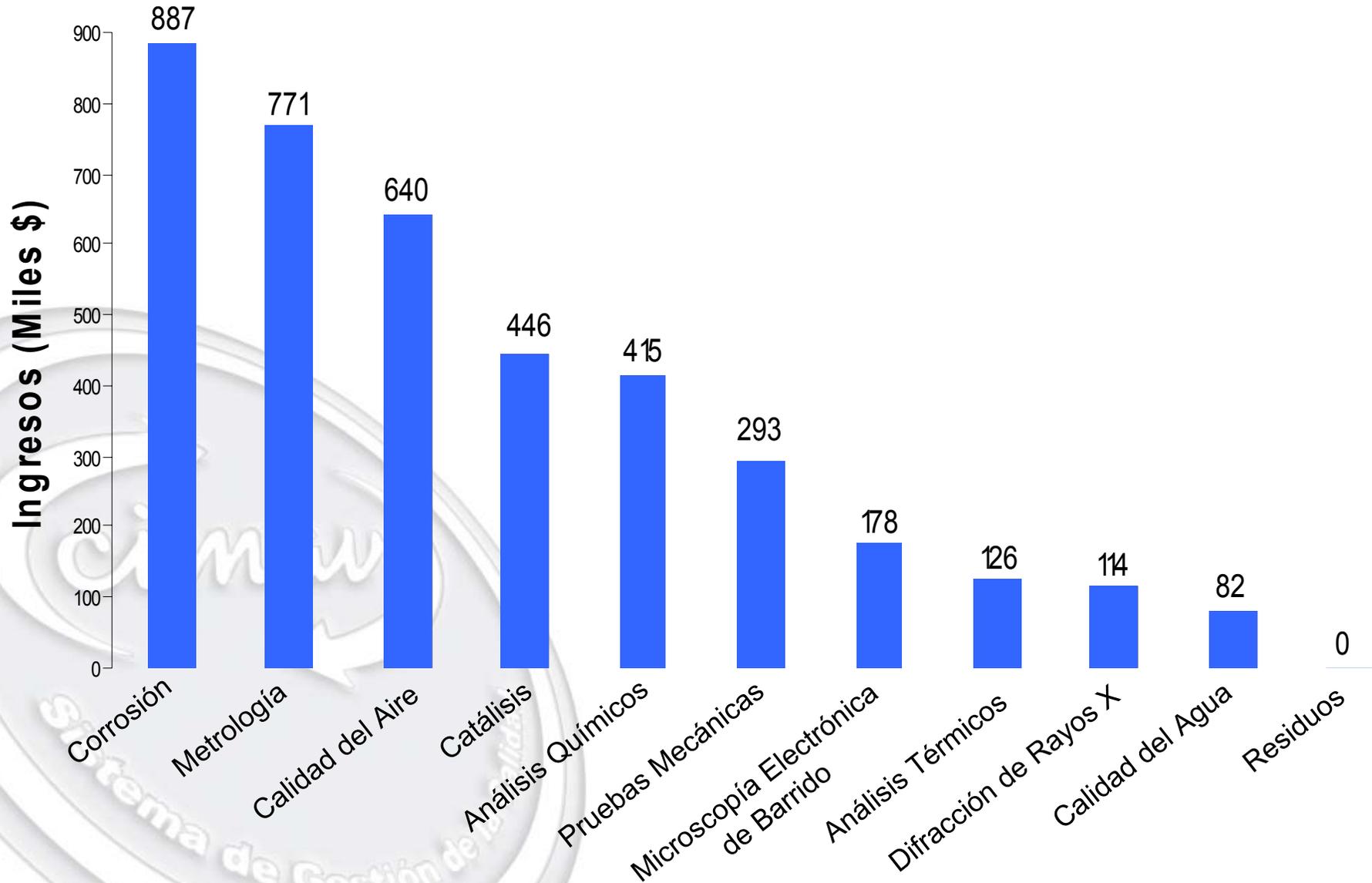
6.- Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2007 y 2008

Seguimiento Trimestral de Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

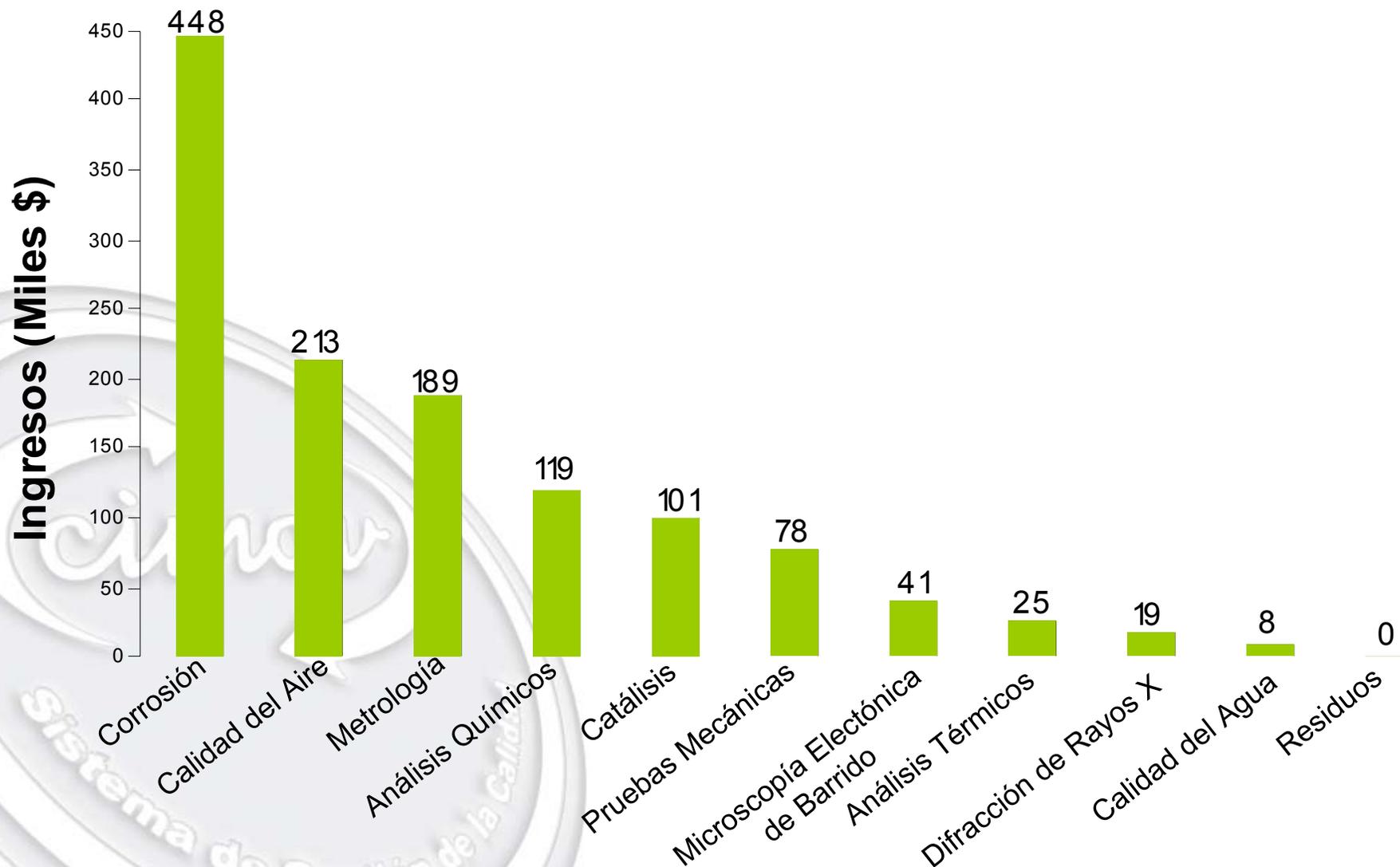
Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2007 Programadas	Resultados 1er. Trimestre
<p>c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios</p>	<p>No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y /o acreditados / No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados</p>	<p>98 %</p>	<p>99.77 %</p>
<p>d) Crear una cultura de mejora continua</p>	<p>Programa de trabajo basado en las 5 "S"</p>	<p>1 Programa de trabajo</p>	<p>La capacitación está programada para el 6 de Junio de 2008, de ahí se derivara un programa para la implementación voluntaria de las 5 "S".</p>



Ingresos Anuales 2007



Ingresos al 1er. Trimestre del 2008



8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Análisis Químicos	Prueba de aptitud CENAM 610-C008-0079-PA Análisis cuantitativo de elementos constituyentes en acero de baja aleación (cromo, cobre, manganeso, molibdeno níquel y vanadio).	Myriam Moreno López Alma Delia Rubio Gómez Silvia Miranda Navarro	Método propio	Se realizó un análisis cuantitativo de cromo, cobre, manganeso, molibdeno, níquel y vanadio en un material de referencia de acero de baja aleación certificado. El criterio de evaluación utilizado fue el valor cuadrático medio relativo, calculando la dispersión de valores, el sesgo y la incertidumbre. Los resultados de las evaluaciones fueron satisfactorios.
Calidad del Aire	Prueba de Aptitud técnica relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.	Jorge Carrillo Flores Alfredo Campos Trujillo	NOM-011-STPS-2001.	Se tiene programado enviar a personal del laboratorio al CENAM para participar, en agosto, en los ensayos de aptitud correspondientes a la Norma.
	Prueba de Aptitud técnica para medición de ruido en fuentes fijas.	Elías Ramírez Espinoza	NOM-081-SEMARNAT-1994	Se tiene programado enviar a personal del laboratorio al CENAM para participar, en octubre, en los ensayos de aptitud correspondientes a la Norma.

8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
<p>Corrosión y Protección</p>	<p>Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-01, Correspondiente a Determinación de la Velocidad de Corrosión Empleando Técnicas Electroquímicas de Corriente Directa</p>	<p>Citlalli Gaona Tiburcio Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona</p>	<p>ASTM G59-97(2003) ASTM G5-94(2004)</p>	<p>Las actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados se llevarán a cabo durante el mes de agosto por lo que a la fecha aún no se cuenta con resultados.</p>
	<p>Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-02. Correspondiente a Evaluación Electroquímica de Materiales Metálicos Empleando la Técnica de Ruido Electroquímico</p>	<p>Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona</p>	<p>Procedimiento Interno</p>	



8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Corrosión y Protección	<p>Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-03, correspondiente a la Determinación de la Resistividad de Suelos Empleando el Método de los Cuatro Electrodo s o Wenner.</p>	<p>Citlalli Gaona Tiburcio</p> <p>Facundo Almeraya Calderón</p> <p>Adán Borunda Terrazas</p> <p>Víctor Orozco Carmona</p> <p>Gregorio Vázquez Olvera</p> <p>Jair Lugo Cuevas</p>	ASTM G 57-06	<p>Las actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados se llevarán a cabo durante el mes de agosto por lo que a la fecha aún no se cuenta con resultados.</p>
	<p>Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-04. Correspondiente a Monitoreo de la Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado</p>	<p>Facundo Almeraya Calderón</p> <p>Adán Borunda Terrazas</p> <p>Víctor Orozco Carmona</p> <p>Gregorio Vázquez Olvera</p>	ASTM G59-97(2003)	



8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Corrosión y Protección	<p>Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-05, Correspondiente a Medición de Potenciales de Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado.</p>	<p>Citlalli Gaona Tiburcio Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona Gregorio Vázquez Olvera Jair Lugo Cuevas</p>	<p>ASTM C876-91(1999)</p>	<p>Las actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados se llevarán a cabo durante el mes de agosto por lo que a la fecha aún no se cuenta con resultados.</p>
	<p>Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-06. Correspondiente a Evaluación de Materiales Metálicos en Cámara Salina</p>	<p>Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona</p>	<p>ASTM B 117_07a</p>	



8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Corrosión y Protección	Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-07, correspondiente a Determinación de la Corrosión Asistida por Esfuerzo de Materiales Metálicos Empleando la Prueba C.E.R.T.	Citlalli Gaona Tiburcio Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona Gregorio Vázquez Olvera Jair Lugo Cuevas	NACE TM0177-2005	Las actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados se llevarán a cabo durante el mes de agosto por lo que a la fecha aún no se cuenta con resultados.
	Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCCPT-08, correspondiente a Determinación de la Corrosión Asistida por Esfuerzo de Materiales Metálicos Empleando Anillos de Deflexión	Citlalli Gaona Tiburcio Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Gregorio Vázquez Olvera Víctor Orozco Carmona	NACE TM0177-2005	



8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Corrosión y Protección	Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCPPT-09, correspondiente a Análisis de Fallas Relacionadas con Corrosión	Citlalli Gaona Tiburcio Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona	ASTM G 161-00 (reaprobada 2006)	Las actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados se llevarán a cabo durante el mes de agosto por lo que a la fecha aún no se cuenta con resultados.
	Evaluar por el método comparación interpersonal, la aptitud de los signatarios a la implementación del procedimiento técnico LCCPT-10, correspondiente a Evaluación de Materiales en Cámara de Envejecimiento Acelerado por Intemperismo	Citlalli Gaona Tiburcio Facundo Almeraya Calderón Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona	ASTM G154-06 y G-151-06	



8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Metrología Área Dimensional	Calibración por el método de comparación directa.	Jorge Ortiz Meléndez	NMX-CH-002-IMNC-2004 NMX-CH-099-IMNC-2005 NMX-CH-036-SCFI-1994 NOM-040-SCFI-1994 NMX-CH-3650-IMNC-2004	Se realizó un estudio de repetibilidad de mediciones en los siguientes instrumentos: calibrador, micrómetro de exteriores, cinta métrica, indicador de carátula y bloques patrón por el método de comparación. Los resultados fueron satisfactorios.
Metrología Área Humedad	Ensayo de aptitud en humedad relativa.	Carmen Delgado Antillón	De acuerdo a procedimiento del laboratorio.	Aún no se obtienen resultados debido a que las mediciones se llevaron a cabo a fines de abril del año en curso y el programa aún no concluye.
Temperatura	Estudio de Comparación.		Procedimientos Técnicos del Laboratorio	Se realizará en el mes de junio, un estudio de comparación de resultados obtenidos en la calibración respecto a los mismos puntos calibrados por nuestro laboratorio en función del error normalizado.

8.- Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
<p>Metrología Área Masa</p>	<p>Calibración de un instrumento para pesar y una pesa</p>	<p>Mónica Rodríguez Almodóvar Jorge Ortiz Meléndez</p>	<p>NOM-010-SCFI-1994 NOM-038-SCFI-2000</p>	<p>Se realizó un estudio de reproducibilidad entre los signatarios autorizados en el área de masa, tanto en un instrumento para pesar, como en una pesa. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios</p>
<p>Metrología Volumen</p>	<p>Calibración por el método gravimétrico</p>	<p>Mónica Rodríguez Almodóvar María Dolores Luján Sáenz</p>	<p>NOM-BB-86-1982</p>	<p>Se realizó estudio de repetibilidad de la calibración de un instrumento volumétrico por el método gravimétrico por parte de las dos participantes. Los resultados se analizaron mediante el criterio de comparaciones del error normalizado (En). Obtenido: En=0,000<1 por lo que es aceptable</p>



Relación de Métodos o Procedimientos Acreditados

Laboratorios	Métodos o Procedimientos
Calidad del Aire	12 Métodos Acreditados
Fuentes Fijas	9
Ambiente Laboral	3
Análisis Químicos	4 Métodos Acreditados
Metrología	35 Procedimientos Acreditados
Área Dimensional	6
Área Eléctrica,	17
Temperatura	4
Humedad	1
Área Masa	2
Área Volumen	5
Corrosión y Protección	10 métodos acreditados
Química	9
Eléctrica-Electrónica	1
Total de Métodos y Procedimientos Acreditados	61

Relación de Métodos en Proceso de Acreditación

Laboratorio	Método
Residuos	EPA 9040 C-2004. Método de Medición de pH electrométrico en residuos acuosos y multifase.
	EPA 9045 d-2004. Medición de pH en sólidos y residuos.
	EPA 1110 A-2004. Método para determinar la corrosividad al acero en residuos líquidos.
	EPA 9014-1996. Método para determinar Cianuros Libres por espectrofotometría o titulación. y Método de liberación de cianuros bajo el Cap. 7 punto 3.3.2 1994, SW 846.
	EPA 9034-1996. Método para determinar por titulación, sulfuros solubles e insolubles en ácido y Método de liberación de sulfuros bajo el Cap. 7 punto 3.4.2 1994, SW 846.
	EPA 1010 -1986. Método de punto de inflamabilidad por copa cerrada "Pensky-Martens"
	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
	EPA 7000B, 2007 Ba, Cd, Ni, Ag, Pb, Metales por Absorción Atómica
	EPA 7062 1994 Arsénico, Absorción Atómica – Reducción con Borohidruro de Sodio
	EPA 7470A, 1994 Mercurio en residuos líquidos, Absorción Atómica – vapor frío
	EPA 7742, 1994 Selenio, Absorción Atómica, Reducción con Borohidruro de Sodio.
	Muestreo de Residuos Peligrosos - Sólidos, Líquidos y Semisólidos según Criterios PROFEPA 002/2006

Relación de Métodos en Proceso de Acreditación

Laboratorio	Método	Estado Procesal
Metrología - Área Masa	Ampliación del alcance de la acreditación en instrumentos para pesar en el alcance de 100 kg y con una resolución $\leq 0,01$ mg	El 20 de junio se llevará a cabo la visita de evaluación para renovar y ampliar el alcance de la acreditación.

Relación de Métodos Propuestos para su Acreditación

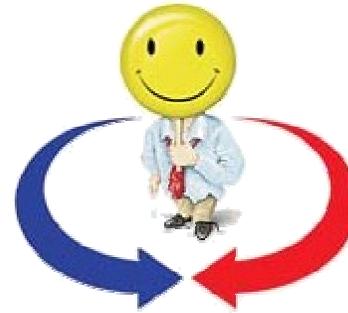
Laboratorio	Método	Estado Procesal
Corrosión y Protección	Evaluación de Materiales en Cámara de Envejecimiento Acelerado por Intemperismo, en base a las Normas ASTM G 154-06 y G 151-06	En julio se ingresarán las solicitudes correspondientes para renovar y ampliar el alcance de la acreditación.



Relación de métodos propuestos para darse de baja

Laboratorio	Método
Análisis Químicos	Método de prueba interno LAQ04. Determinación del contenido de Fe, Mn, Ni, Pb, Sb, Sn y Zn en bronce mediante la utilización de espectrometría de emisión atómica con plasma inductivamente acoplado (ICP-OES) y espectrofotometría de absorción atómica (EAA).
Laboratorio de Corrosión y Protección	Evaluación de materiales metálicos en cámara salina bajo la Norma ASTM G-85-98.





**Nuestra responsabilidad
es la satisfacción del cliente**

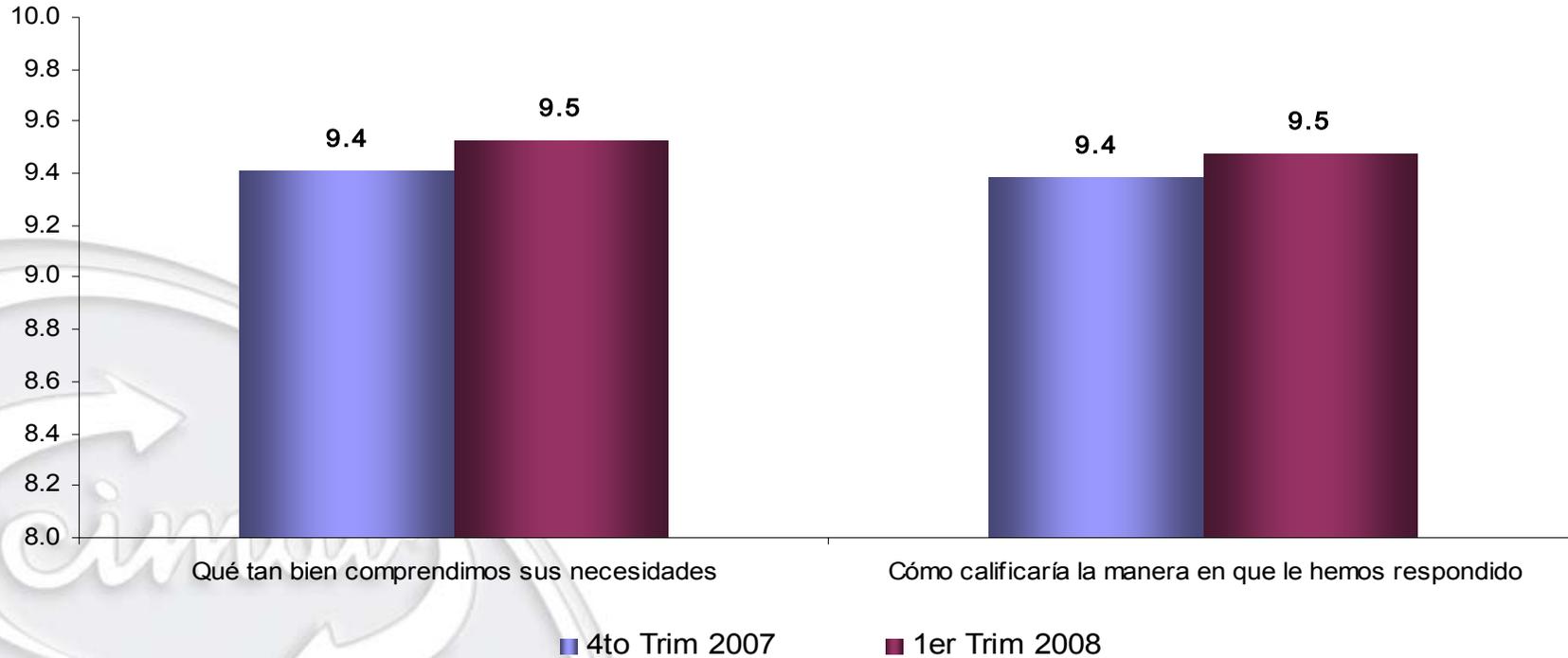
Equipo de Satisfacción al Cliente

Satisfacción del Cliente

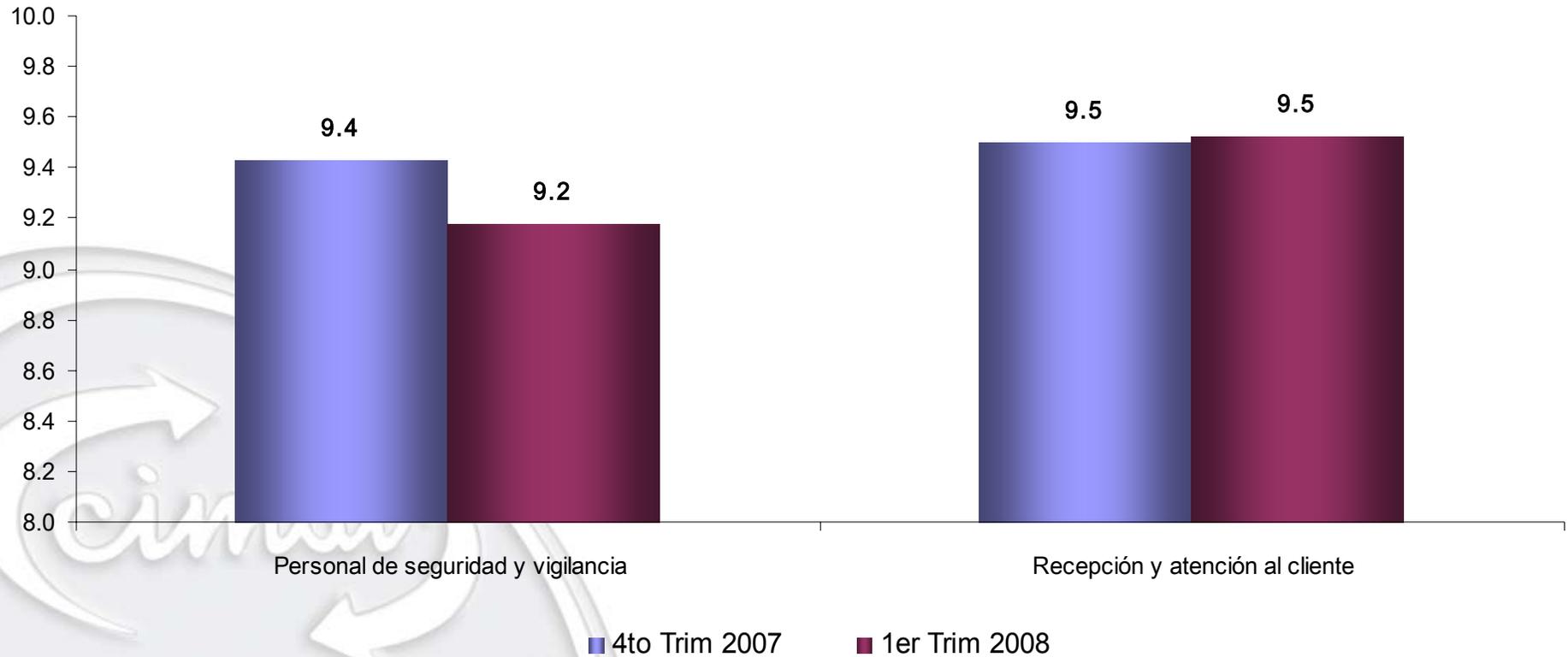
Primer Trimestre del 2008



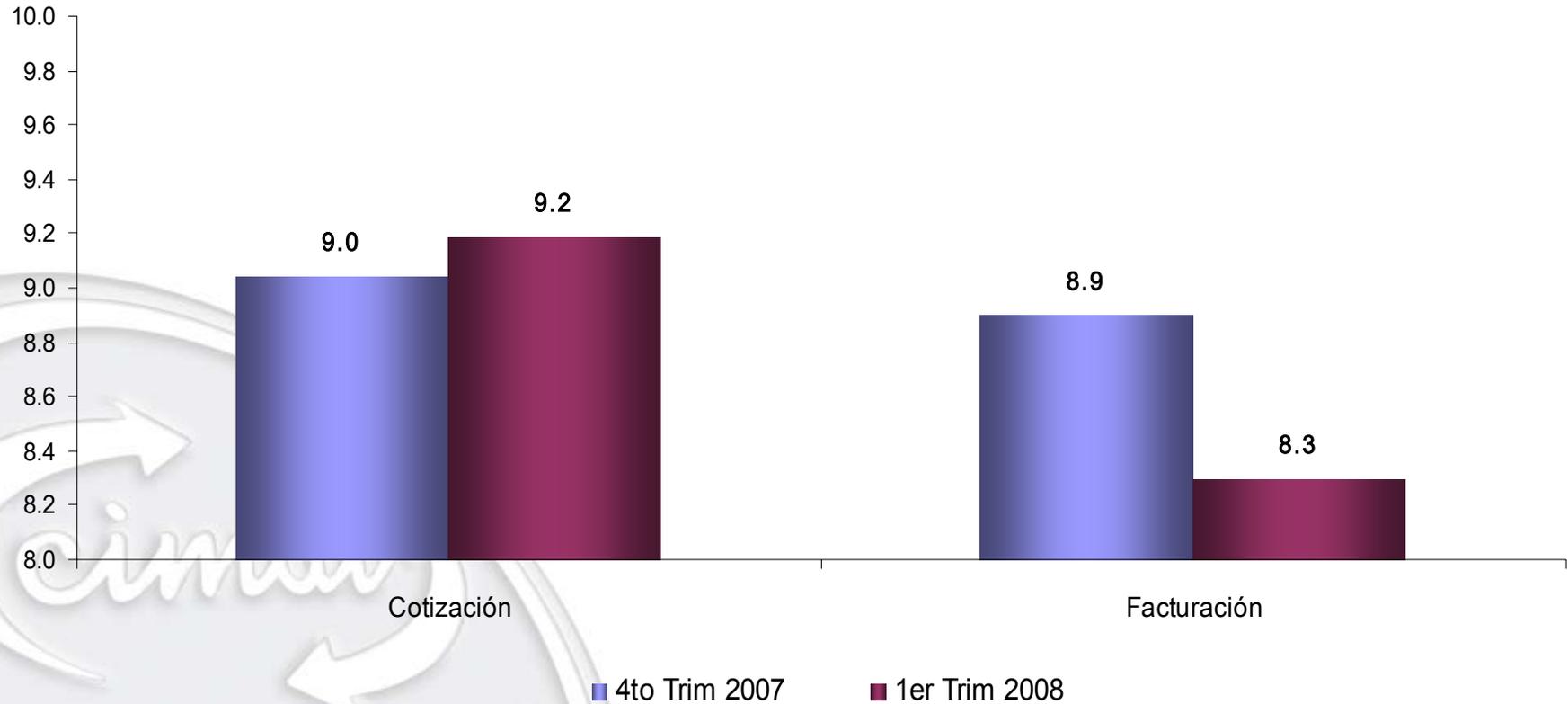
ACTITUD DEL PERSONAL



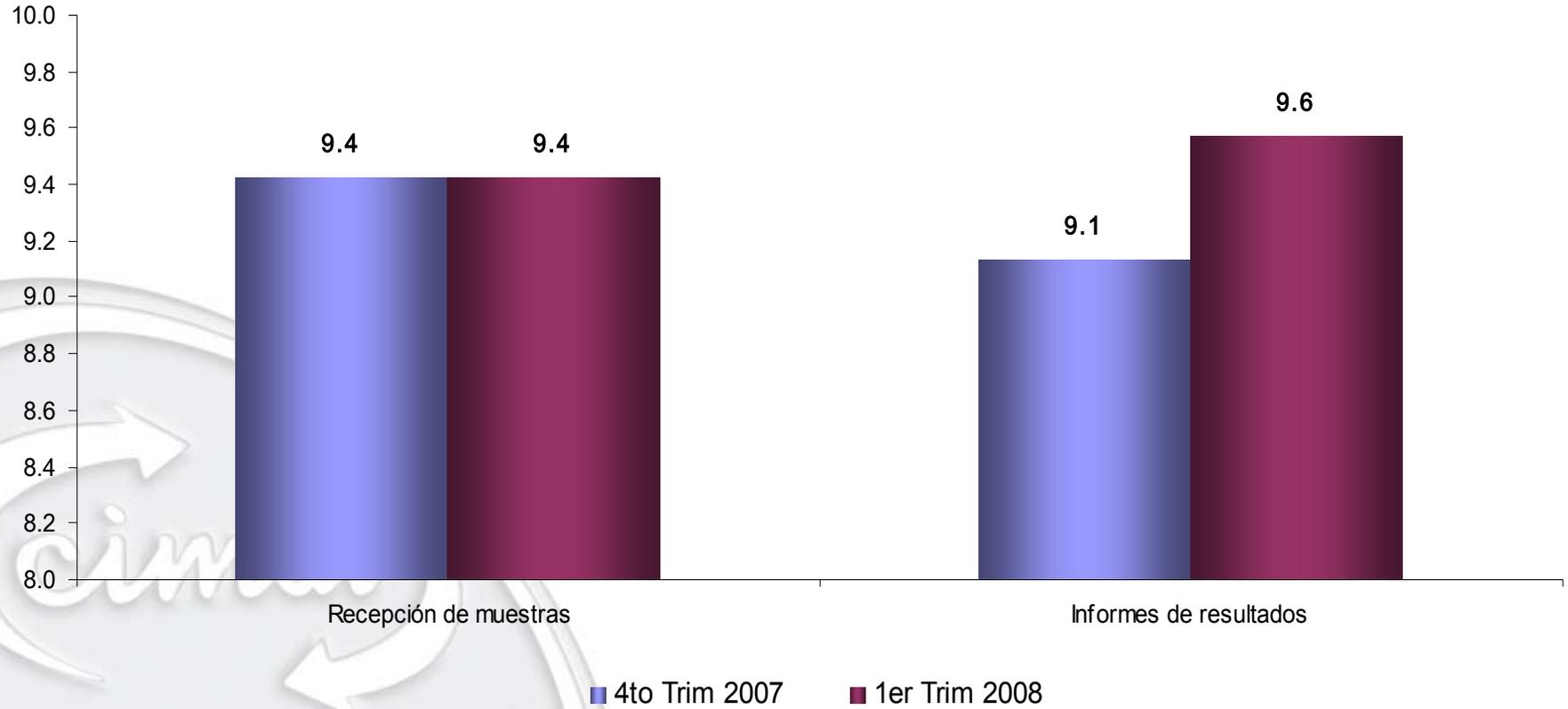
COMPETENCIA DEL PERSONAL



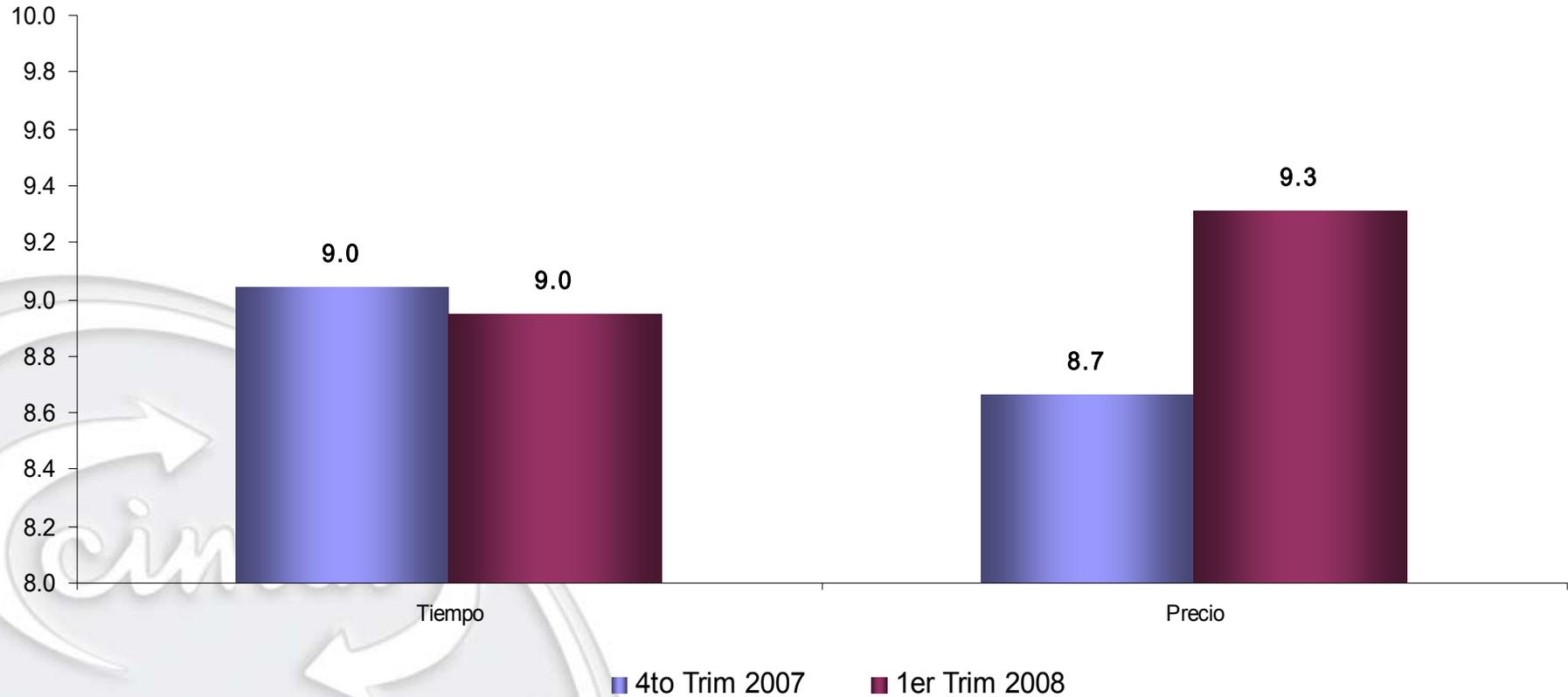
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



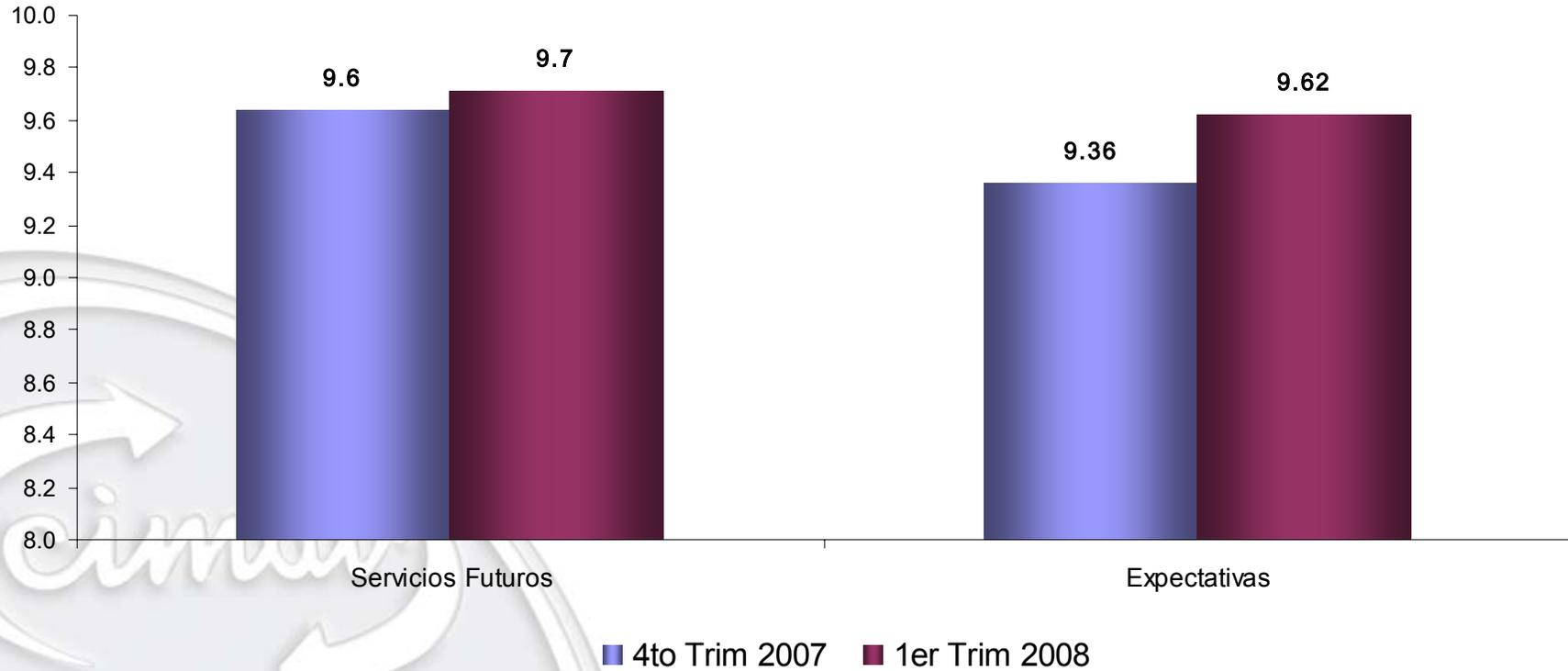
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



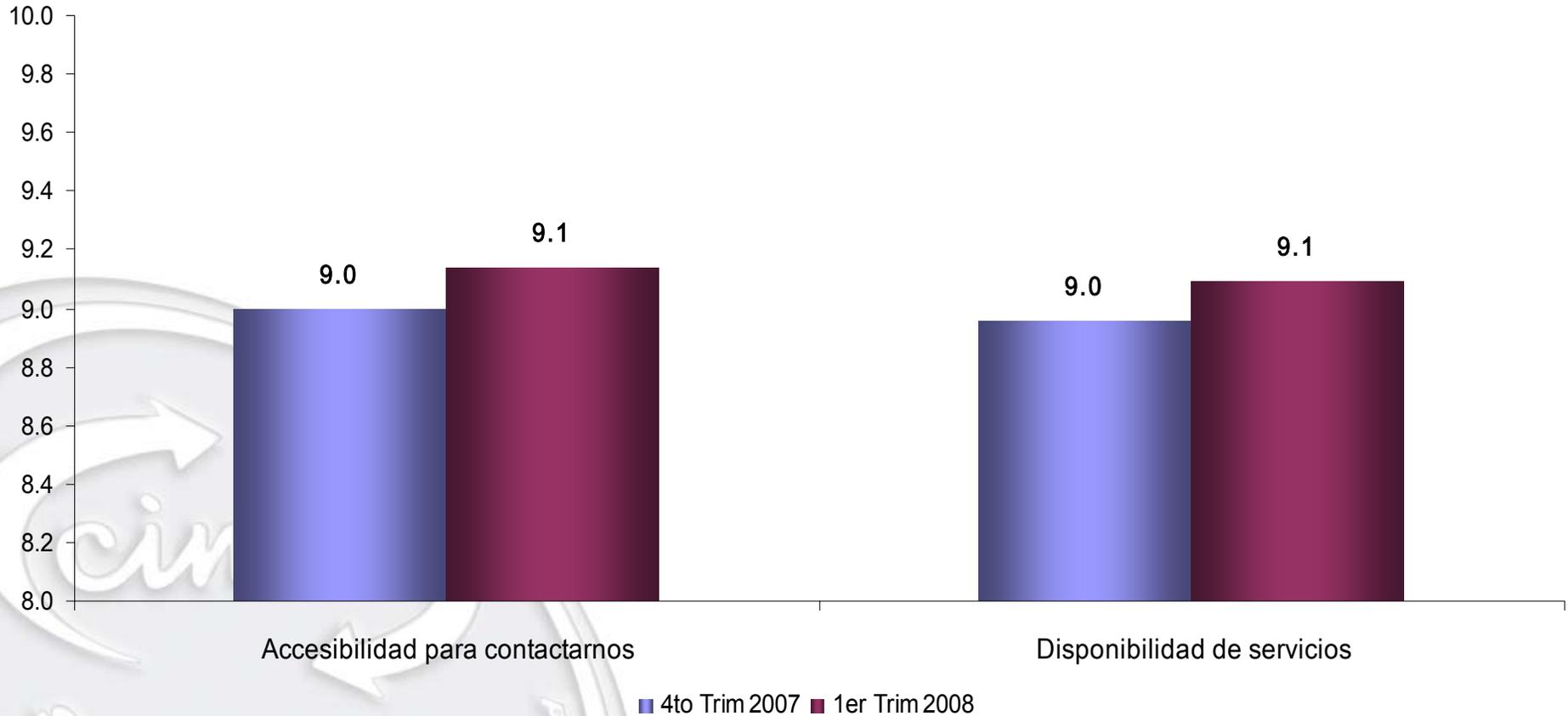
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



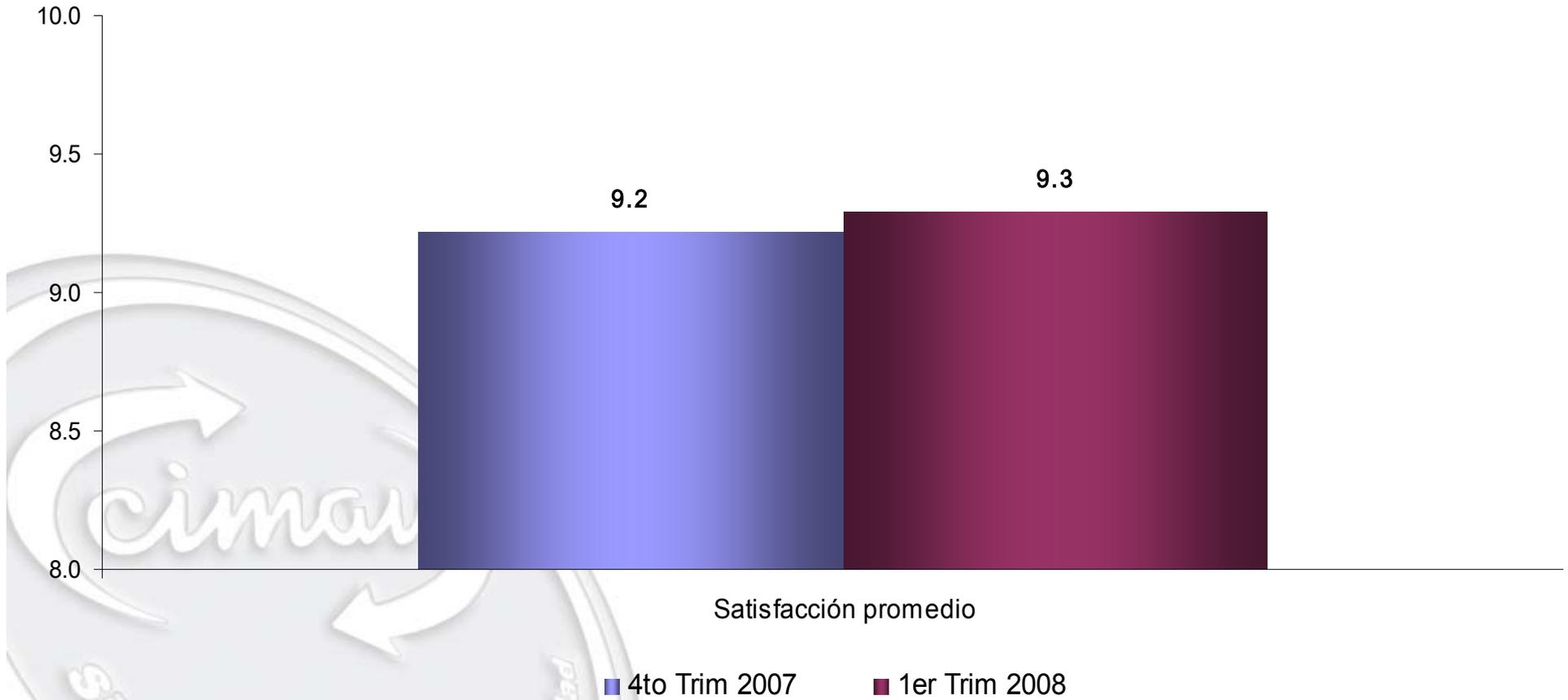
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



DISPONIBILIDAD



NIVEL DE SATISFACCIÓN



Comentarios Derivados del Sondeo

Estoy satisfecho con el servicio ya que cubrieron mis necesidades.

No han venido a cobrar, la facturación es muy tardada lo cual me genera problemas.

Siempre la atención ha sido oportuna y muy amable.

Sí esta encuesta me la hubieran aplicado hace 3 años las calificaciones hubieran sido muy bajas, pero han mejorado muchísimo el servicio, felicidades.

Cuando van a contar con el servicio de recolección de equipos?

La facturación es demasiado tardada, hasta un mes o mas tardan en llegar las facturas, lo cual me parece incongruente con la rapidez en la entrega de resultados en los servicios.

El servicio esta muy bien hasta el momento. Espero que podamos seguir trabajando juntos.

Buen servicio y sobre todo requiero que manden las copias de las certificaciones ante la EMA en los informes de calibración.

La facturación es muy tardada.

Necesitan ser un poco mas abiertos ya que algunas veces les hemos pedido sugerencias sobre los servicios y no dan muchas opciones, nosotros recurrimos a ustedes como expertos y no obtenemos respuesta, creo que es un punto a mejorar.

Comentarios Derivados del Sondeo

Yo pedí un análisis de acero, para que lo realizaran de acuerdo a ciertas normas, pero no contaban con ellas en el CIMAV por lo que veo un área de oportunidad para el Centro, es por eso que no otorgo el 10 en la pregunta número 9 referente a las necesidades, de ahí en fuera considero que recibí un buen servicio.

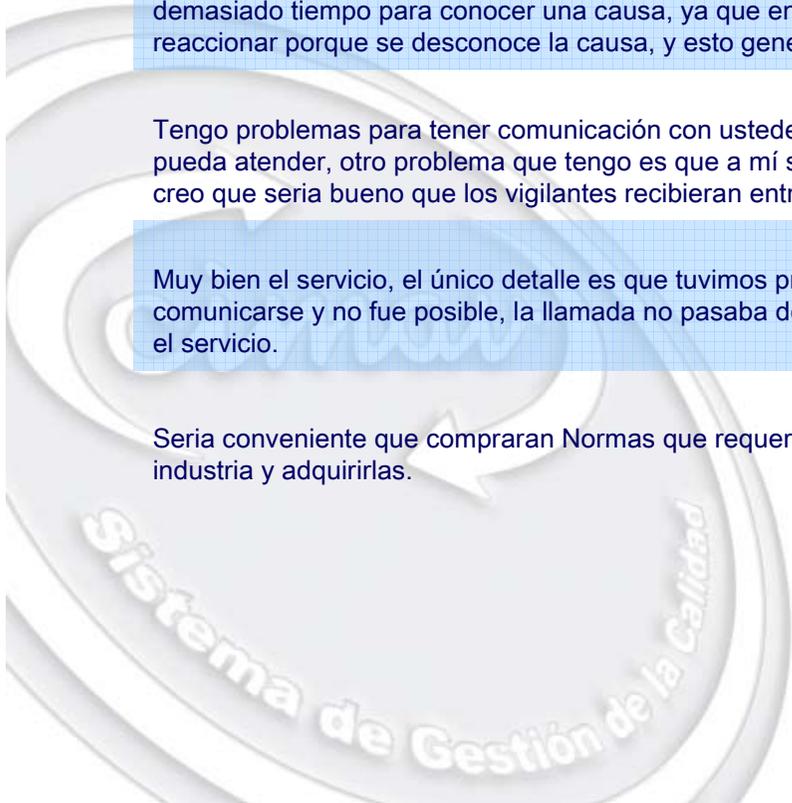
Como resultado final estoy contento con la empresa, presta muy buen servicio.

Necesitan mejorar su tiempo de análisis, en nuestro caso, fue entre 5 y 6 semanas de respuestas para poder obtener el reporte. Es demasiado tiempo para conocer una causa, ya que en la vida de una línea de producción, el problema crece y crece sin poder reaccionar porque se desconoce la causa, y esto genera problemas financieros...Gracias

Tengo problemas para tener comunicación con ustedes sobre todo después de medio día es muy difícil encontrar a alguien que me pueda atender, otro problema que tengo es que a mí se me facilita mas dejar las muestras en la caseta y ahí no me las pueden recibir, creo que seria bueno que los vigilantes recibieran entrenamiento para la recepción de muestras.

Muy bien el servicio, el único detalle es que tuvimos problemas para comunicarnos incluso el director de la empresa intento comunicarse y no fue posible, la llamada no pasaba del conmutador, por lo que no pudimos contactar a nadie que nos informara sobre el servicio.

Seria conveniente que compraran Normas que requerimos algunas empresas, podrían hacer un listado de las que mas requiere la industria y adquirirlas.



Comentarios Derivados del Sondeo

Buen servicio

Me gustaría que me avisaran de los demás servicios que cuentan ya que también solicito calibración de presión, humedad, etc. y no se si ustedes me puedan ayudar

LEXMARK está satisfecho con el servicio proporcionado por el CIMAV principalmente en los casos urgentes, lo único es que en la temporada de vacaciones las empresas no tenemos los mismos periodos vacacionales, es importante que consideren como importante dejar personal para dar servicios a las empresas que no tienen el sistema de vacaciones escolares.

Nosotros siempre llevamos los equipos, me gustaría que vinieran a recogerlos por parte del CIMAV y claro también regresarlos ya hecho el servicio.

Todo Bien

El reporte lo deben hacer en ingles y español sin necesidad de que el cliente lo esté solicitando, ya que la mayoría de nuestros clientes son externos y los reportes de ustedes los enviamos a los clientes, ayuden con esto en el futuro.

Solo la facturación fue muy tardía, tal vez fueron 6 semanas o más en facturación pero en general excelente servicio, atención, disponibilidad y sobre todo resultados.

Muy buen servicio

Felicidades excelente trabajo!!! Seguiremos trabajando en conjunto

Estamos satisfechos con el servicio, únicamente me gustaría comentar que las cotizaciones podrían ser un poquito más a tiempo.

Excelente servicio

1.- Derivada de la auditoría:

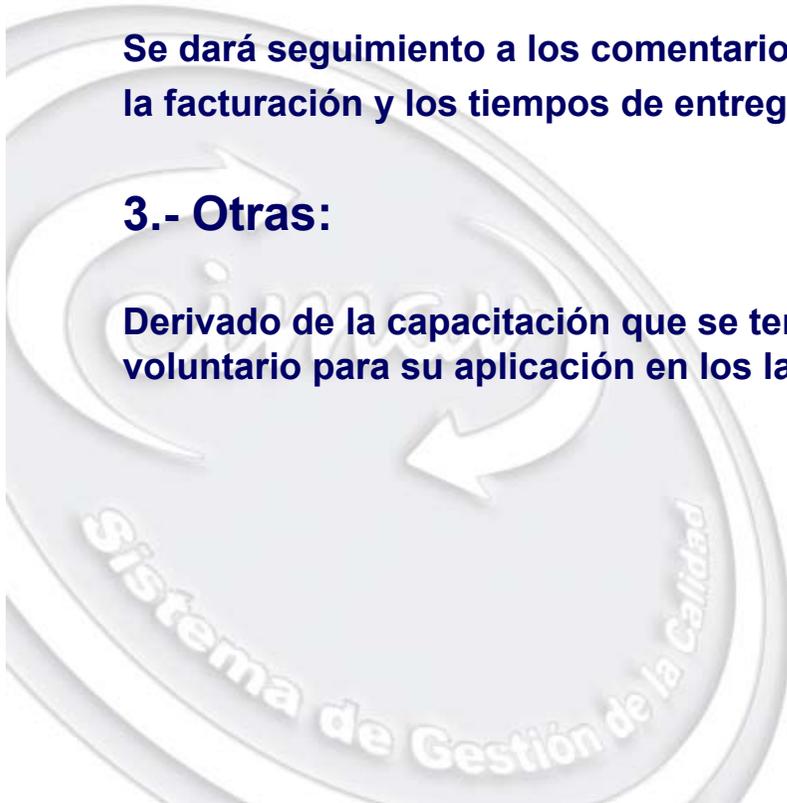
Revisar nuevamente las listas de verificación para adecuarlas en mayor medida a las áreas y/o laboratorios por auditar.

2.- Acciones derivadas del Sondeo de Satisfacción del Cliente.

Se dará seguimiento a los comentarios externados por los clientes que tienen que ver con la facturación y los tiempos de entrega de los resultados.

3.- Otras:

Derivado de la capacitación que se tendrá de las 5's se implementará un programa voluntario para su aplicación en los laboratorios y áreas administrativas.



- **Situación actual del Laboratorio de Residuos.**
- **Capacitación al personal dentro del Sistema de Gestión de la Calidad como requisito.**
- **Análisis de encuestas de Comunicación.**
- **Diagnostico de SPGROUP para la certificación en NADCAP.**
- **Normas Generales de Control Interno.**



Las Normas Generales de Control Interno deben ser aplicadas a todos los ámbitos de la gestión gubernamental.

A partir de ellas se establecerán y, en su caso, se actualizarán las políticas, procedimientos y sistemas específicos de control interno que formen parte integrante de las actividades y operaciones cotidianas, asegurándose también que estén alineados a los objetivos, metas, programas y proyectos institucionales.

