

AGENDA

- 1. Seguimiento de acuerdos**
- 2. Revisión y validación de la política y objetivos de calidad**
- 3. Informes al personal directivo**
- 4. Informes de auditorías internas y externas**
- 5. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora**
- 6. Resultados de los indicadores del Plan de Calidad 2009**
- 7. Revisión y aprobación del Plan de Calidad 2010**
- 8. Ingresos por laboratorio 2009**
- 9. Participación de los laboratorios en Programas de EA**
- 10. Aseguramiento de la calidad de los resultados**
- 11 Cambios en el tipo y volumen de trabajo**
- 12. Evaluación de satisfacción al cliente**
- 13. Recomendaciones de mejora**
- 14. Asuntos Generales (renovación de la certificación,
comunicación, actividades de control interno, acreditación
de laboratorios de investigación)**

1. Seguimiento de Acuerdos

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-09-01	Se ratificó la política de calidad, así mismo, objetivos de calidad y los objetivos generales (objetivos estratégicos).	Ing. Julio César Fierro Alonso	2009-12-01	100%
RD-O-01-09-02	Se apoyará en la parte técnica, al personal del Laboratorio de Residuos, en el desarrollo del Proyecto de Fondos Mixtos.	Dr. Guillermo González Sánchez, M.C. Daniela Aranda Caro M.C. Luis Armando Lozoya	2009-12-01	100%
RD-O-01-09-03	Se dará seguimiento a los comentarios de los clientes, derivados del Sondeo de Satisfacción del Cliente, relativos al primer trimestre de 2008.	Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro	2º semestre de 2009	100%
RD-O-01-09-04	Se consideraran los comentarios hechos por los auditores externos, en la revisión de las listas de verificación para darles el enfoque de procesos y aplicarlas en las próximas auditorías internas.	Ing. Julio César Fierro Alonso	2º semestre 2009	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

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

Política Actual de Quejas

“Toda queja atendida y resuelta es un buen negocio para el CIMAV”

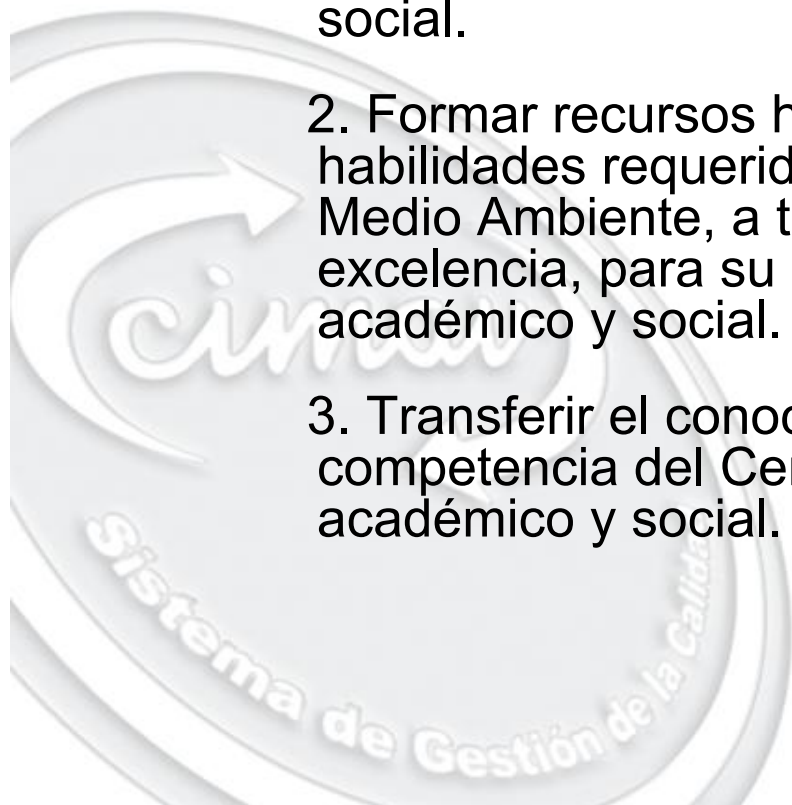
Política de Quejas Revisada por el Equipo de Satisfacción del Cliente y Propuesta para Sustituir a la Política Actual

“Resolver de manera oportuna las quejas, es clave para asegurar la satisfacción del cliente y el éxito de la organización”

2. Revisión y validación de la política y objetivos de calidad y objetivos generales

Objetivos Estratégicos (Generales)

1. Generar conocimiento mediante la realización de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, con criterios de excelencia y pertinencia, en las áreas de Materiales, Energía y Medio Ambiente, para su aprovechamiento por el sector productivo, académico y social.
2. Formar recursos humanos con la preparación y habilidades requeridas en las áreas de Materiales, Energía y Medio Ambiente, a través de programas de posgrado de excelencia, para su inserción en los sectores productivo, académico y social.
3. Transferir el conocimiento generado en los ámbitos de competencia del Centro a los sectores productivo, académico y social.



3. Informes al personal directivo

MES	ACTIVIDADES
ENERO	Se hicieron los tramites necesarios con los Ingenieros de calibración y de ensayos de la ema, para acordar las fechas en que se llevaran a cabo las vigilancias 2009 de los laboratorios de: Metrología (dimensional, volumen, temperatura, humedad y eléctrica), Calidad del aire (fuentes fijas y ambiente laboral) y Corrosión y Protección (eléctrica-electrónica). Se recogió en el CENAM el material volumétrico para su traslado al CIMAV para su calibración y consideración en el ensayo de aptitud correspondiente. Se hicieron los trámites correspondientes para recibir la señal de las videoconferencias de validación de métodos de medición, señal transmitida por el IPN.
FEBRERO	Se atendió la solicitud de la UACH para ver la posibilidad de que personal de CIMAV apoyara en la impartición del Diplomado en Calidad que a la Universidad ofreció al personal de la CFE Zona Norte. Se hicieron las gestiones necesarias para que el personal técnico de CIMAV tuviera acceso a los cursos impartidos vía Internet a través del sistema SADE de la ema, se aplicaron los exámenes de: Redacción y de Técnicas de evaluación y auditoria. Se aplicaron los exámenes de la norma ISO 9001:2008 a los Responsables de los laboratorios de Residuos y de MEB, así como, al Técnico de este último laboratorio.
MARZO	Se apoyo al laboratorio de Criminalística y Ciencias Forenses de la PGJ del Estado, con la impartición del curso: Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad NMX-CC-10013-IMNC-2002 (ISO/TR 10013: 2001). Se programaron las auditorias internas 2009 a realizarse durante el mes de abril. Se apoyo a la ema en la evaluación del laboratorio LG ubicado en ciudad Juárez, Chihuahua. Se impartió el curso: Generalidades de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001: 2008) y la Acreditación de Laboratorios en base a la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2006 (ISO/IEC 17025: 2005), los asistentes fueron personal de CIMAV, transmitiéndose por videoconferencia a la Unidad Monterrey, así mismo, se invito a personas externas provenientes de laboratorios acreditados o en vías de acreditación.
ABRIL	Se apoyo a la ema en las evaluaciones realizadas a la Terminal de almacenamiento y distribución de PEMEX en la ciudad de Hidalgo del Parral, Chihuahua, y a la Planta de Cementos el Yaqui de CEMEX en la ciudad de Hermosillo, Sonora. Se iniciaron las auditorias internas a las áreas administrativas y laboratorios que están bajo el alcance del sistema de gestión de la calidad. Se impartió en la ciudad de Hermosillo, Sonora, el curso: Criterios de aplicación de la norma NMX-EC-17025-IMNC vigente, a personal de laboratorios de ensayo de la rama construcción.

3. Informes al personal directivo

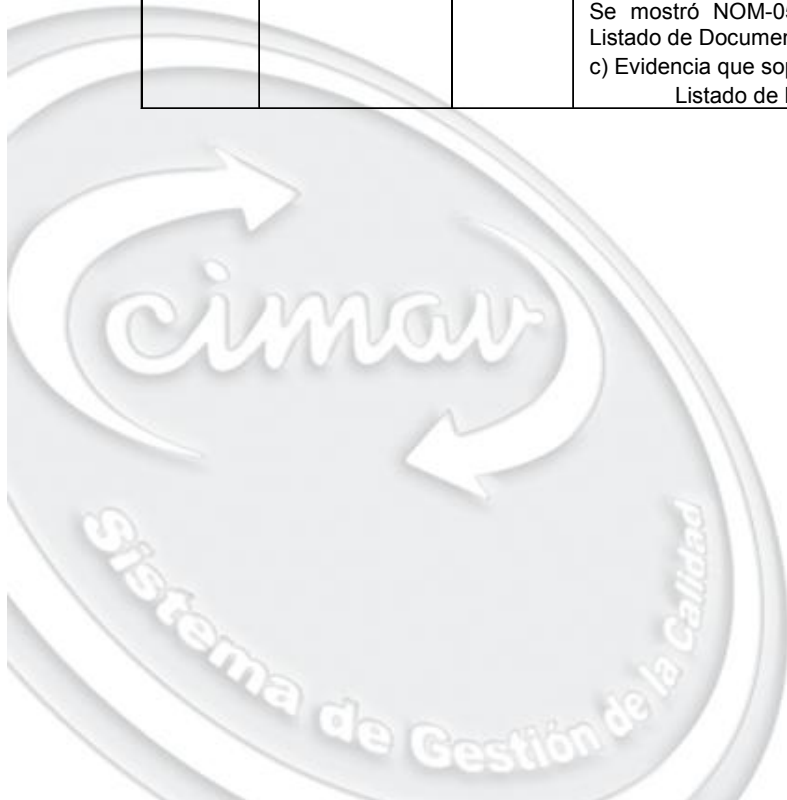
MES	ACTIVIDADES
MAYO	Se llevaron a cabo las auditorias internas a los procesos de seguimiento y medición y a los Coordinadores de los equipos de comunicación y de auditores internos. Los resultados de la auditoria fueron satisfactorios. Se apoyo a la ema en la evaluación del laboratorio AQUILAB de ciudad Juárez, Chihuahua.
JUNIO	Se hicieron los preparativos correspondientes para recibir la Auditoria de mantenimiento por TÜV (organismo certificador), la cual se llevo a cabo los días 11 y 12, encontrándose solo una No conformidad menor por lo que se recomendó, por parte del Auditor designado, mantener de la certificación del sistema de gestión de la calidad. Se apoyo a la ema en la evaluación del laboratorio de GCC de ciudad Juárez, Chihuahua.
JULIO	Durante la semana del 6 al 10, se mantuvo contacto con Denisse Yapor y William Coldwell de Honeywell, para tratar asuntos relacionados con la certificación del personal del Laboratorio de Análisis Químicos. Se asistió, los días 15 y 16, a la Convención de Evaluadores Lideres de la ema cuyo propósito fue la homologación de criterios. Se apoyo a la ema en la evaluación de los laboratorios de VCMC, Tecnología del Concreto y Geotecnia de la UANL.
AGOSTO	Se mantuvo comunicación con la ema para reprogramar las visitas de vigilancia, programadas en primera instancia para el mes de agosto, al Laboratorio de Metrología. Se firmaron los nuevos contratos CIMAV-ema, de los Laboratorios acreditados. Se apoyo a la ema en la evaluación del CIAD Unidad Guaymas.
SEPTIEMBRE	Como preparación previa a las evaluaciones de vigilancia, se hizo un repaso en los Laboratorios y Áreas Administrativas de los documentos y registros aplicables a cada Área y Laboratorio.
OCTUBRE	Durante los días 20, 21 y 22, se le brindo el servicio de asesoría a PROLEC, en Monterrey. Del 26 al 30 fueron evaluados los laboratorios de: Calidad del Aire (fuentes fijas y ambiente laboral), Corrosión y Protección (eléctrica-electrónica) y Metrología (dimensional, volumen, humedad, eléctrica y temperatura)
NOVIEMBRE	Se hizo la reinstalación del software Master Web para el control de documentos. Se apoyo a la ema en la evaluación de los laboratorios: AQILAB y Especialistas en Microbiología Alimentaria.
DICIEMBRE	Personal de Calidad.Com impartió la capacitación correspondiente a la actualización de administradores del software Master Web.

4. Informes de auditorías internas y externas

5. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Estado de las No Conformidades encontradas en la Auditoria Realizada por TÜV

Cláusula	Proceso Departamento Sitio	Hallazgo	Descripción	Estado de la No Conformidad
4.2.3	Laboratorio de Residuos	n	a) Requerimiento Incumplido: Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y b) Descripción de la No Conformidad: Se mostró NOM-052-SEMARNAT-2005 sin estar dada de alta en el Listado de Documentos de Origen Externo. c) Evidencia que soporta la No Conformidad: Listado de Documentos de Origen Externo CA01F06-03.	Atendida



4. Informes de auditorías internas y externas

5. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Estado de las No Conformidades encontradas en las Vigilancias Realizadas por la Entidad Mexicana de Acreditación (ema)

Calidad del Aire (ambiente laboral)

IC No.	Criterio de evaluación	Descripción de la no conformidad	Clasificación (A, B o C)	Estado de la No Conformidad
1.	5.10	El laboratorio presentó el informe LCA/080973A/040 de ruido laboral, donde no se reportó las bandas de octava en los puntos que establece la norma NOM-011-STPS-2001, cabe mencionar que esta medición si se llevo a cabo (se evidencia en los registros), solo que no se incluyeron en el informe.	C	Atendida
2.	5.6.3	El laboratorio muestra evidencia de la calibración del equipo Sonómetro para la prueba de la norma NOM-011-STPS-2001, sin embargo no se presenta evidencia de la verificación intermedia.	B	Atendida
3.	5.9	El laboratorio presenta solo una forma control de calidad (verificaciones intermedias), falta al menos otro control de calidad para la norma NOM-011-STPS-2001.	B	Atendida

Calidad del Aire (fuentes fijas)

IC No.	Criterio de evaluación	Descripción de la no conformidad	Clasificación (A, B o C)	Estado de la No Conformidad
1.	5.9	El laboratorio presenta solo una forma de aseguramiento de la calidad para las pruebas de fuentes fijas NOM-081-SEMARNAT-1994 y determinación de PST ambiental y determinación de PM ₁₀	B	Atendida

Metrología Área Humedad

IC No.	Criterio de evaluación	Descripción de la no conformidad	Estado de la No Conformidad
1.	PEA	El laboratorio no dio conocimiento a la ema del plan de acciones correctivas en el plazo correspondiente. Esto de acuerdo a los resultados No Satisfactorios obtenidos en el ensayo de aptitud descrito en el anexo B. Cabe mencionar que el laboratorio solo dio aviso a la entidad mediante una carta del resultado obtenido y no del plan de acciones.	El Subcomité de Humedad considero como no procedente el hallazgo

4. Informes de auditorías internas y externas

5. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Metrología Área Eléctrica

NC No.	Criterio de evaluación	Descripción de la no conformidad	Estado de la No Conformidad
1.	PT	El laboratorio no presenta trazabilidad en el intervalo de 35kV a 40kV, 10A a 100A y 100A a 300A y en calibración de medidores de temperatura por termopar tipos J, K, R, S y T	En proceso
2.	CA17025 5.9	El laboratorio solo presenta una forma de aseguramiento de la calidad (repetición de calibraciones)	En proceso
3.	Tablas de CMC	El laboratorio presenta sus tablas de CMC con las siguientes inconsistencias: Presenta columnas y filas combinadas, tanto verticales como horizontales. En la columna tipo de instrumento , hace falta mejorar la descripción del tipo de IBC que puede calibrar (indicar con qué resolución) Las incertidumbre no está expresada con dos dígitos significativos. En la columna de Magnitud sigue indicando Medición o Generación. Falta indicar en calibración de medidores de baja resistencia a que corriente puede realizar dicha calibración. Los valores de 10 MΩ y 1TΩ, su calibración indica que quedan fuera de especificaciones, el laboratorio indica que ya los sustituyó y que están en calibración. No se demuestra la trazabilidad para el intervalo de 35 a 40 kV tensión alterna, 10A a 100A y 100A a 300A corriente eléctrica continua y en calibración de medidores de temperatura por termopar tipos J, K, R, S y T	En proceso
4.	5.2	A los signatarios propuestos 3 y 5 (de la lista del apartado 7) les hace falta dominio del uso de los patrones	Se declino de los signatarios 3 y 5

4. Informes de auditorías internas y externas

5. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Metrología Área Volumen

NC No.	Criterio de evaluación	Descripción de la no conformidad	Clasificación (A, B o C)	Estado de la No Conformidad
1.	PT	El laboratorio no se asegura que en la calibración de las balanzas que utiliza para la calibración de instrumentos dentro del alcance de su acreditación vigente, cumpla con los requisitos para el cálculo de incertidumbre de instrumentos para pesar indicada en la guía emitida por la ema-CENAM; asimismo se realiza el cálculo de la MCM tomando en cuenta esta calibración. Las balanzas son las de 1200g y 10kg	A	* El Subcomité de Volumen considero como no procedente el hallazgo
2.	PT	Se realizaron calibraciones tomando en cuenta los informes de calibración de las balanzas de 1200g y 10kg Los informes emitidos fueron: CMV-IC-LMV-047/09 al CMV-IC-LMV-049/09.	A	*

Metrología Área Temperatura

o.	Criterio de evaluación	Descripción de la no conformidad	Clasificación (A, B o C)	Estado de la No Conformidad
	PEA	El laboratorio no ha participado en ensayos de aptitud aun y cuando están disponibles. Cabe mencionar que el laboratorio presenta una carta de solicitud de participación en ensayos de aptitud ante un proveedor reconocido por la ema, sin embargo este le contesta que el cupo ya ha sido cubierto.	B	Atendida

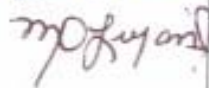
4. Informes de auditorías internas y externas

5. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Auditorías Internas

ÁREA	No. de NC		OBSERVACIONES		STATUS
	9001	17025	9001	17025	
Análisis Químicos	0	0	0	0	No Aplica
Análisis Térmicos	0	No Aplica	0	No Aplica	No Aplica
Calidad del Agua	0	No Aplica	0	No Aplica	No Aplica
Calidad del Aire	0	1	1	0	Cerradas
Corrosión y Protección	0	0	1	1	Cerrada
Espectroscopia de Infrarrojo	0	No Aplica	0	No Aplica	No Aplica
Metrología-Dimensional	0	0	0	3	Cerradas
Metrología-Eléctrica, Temperatura, Humedad	0	0	0	0	No Aplica
Metrología-Masa	0	0	0	0	No Aplica
Metrología-Volumen	0	0	0	0	No Aplica
Microscopia Electrónica de Barrido	0	No Aplica	1	No Aplica	Cerrada
Pruebas Mecánicas	1	No Aplica	2	No Aplica	Cerradas
Rayos X	0	No Aplica	2	No Aplica	Cerradas
Residuos	0	1	0	No Aplica	Cerrada
Atención al Cliente	0	0	1	0	Cerrada
Coordinación de Servicios	0	0	0	1	Cerrada

5. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

3. Acción preventiva:	Responsable	Fecha
Se anexaron en los informes de calibración, a solicitud de los clientes, las copias del diploma de acreditación y el oficio del alcance, según correspondan, de acuerdo al servicio otorgado.	Monica Rodríguez Almodóvar, María Dolores Lujan Sáenz y Jorge H Ortiz Meléndez.	2009 10 06
4. Verificación de la(s) acción(es):	Responsable	Fecha/Firma
DEBIDO A QUE GENERALMENTE LOS CLIENTES NO SOLICITAN LOS DOCUMENTOS QUE AVALAN LA ACREDITACIÓN, SE DECIDIO ANEXARLE A LOS INFORMES DE CALIBRACIÓN, DE MANERA INVARIABLE COPIAS DE DICHOS DOCUMENTOS YA QUE LA SOLICITUD DE LOS MISMOS SE HACE POSTERIOR A LA ENTREGA DE LOS INFORMES.	  	2010 02 02
SE ACORDO CON LA COORDINADORA DE SERVICIOS QUE SE ENVIARAN LOS DOLTO DE ACREDITACIÓN JUNTO CON LA COTIZACIÓN SOLICITADA, A LOS CLIENTES QUE REQUIERAN DE ALGUN SERVICIO DE CALIBRACIÓN ACREDITADO.	  	2010 03 03

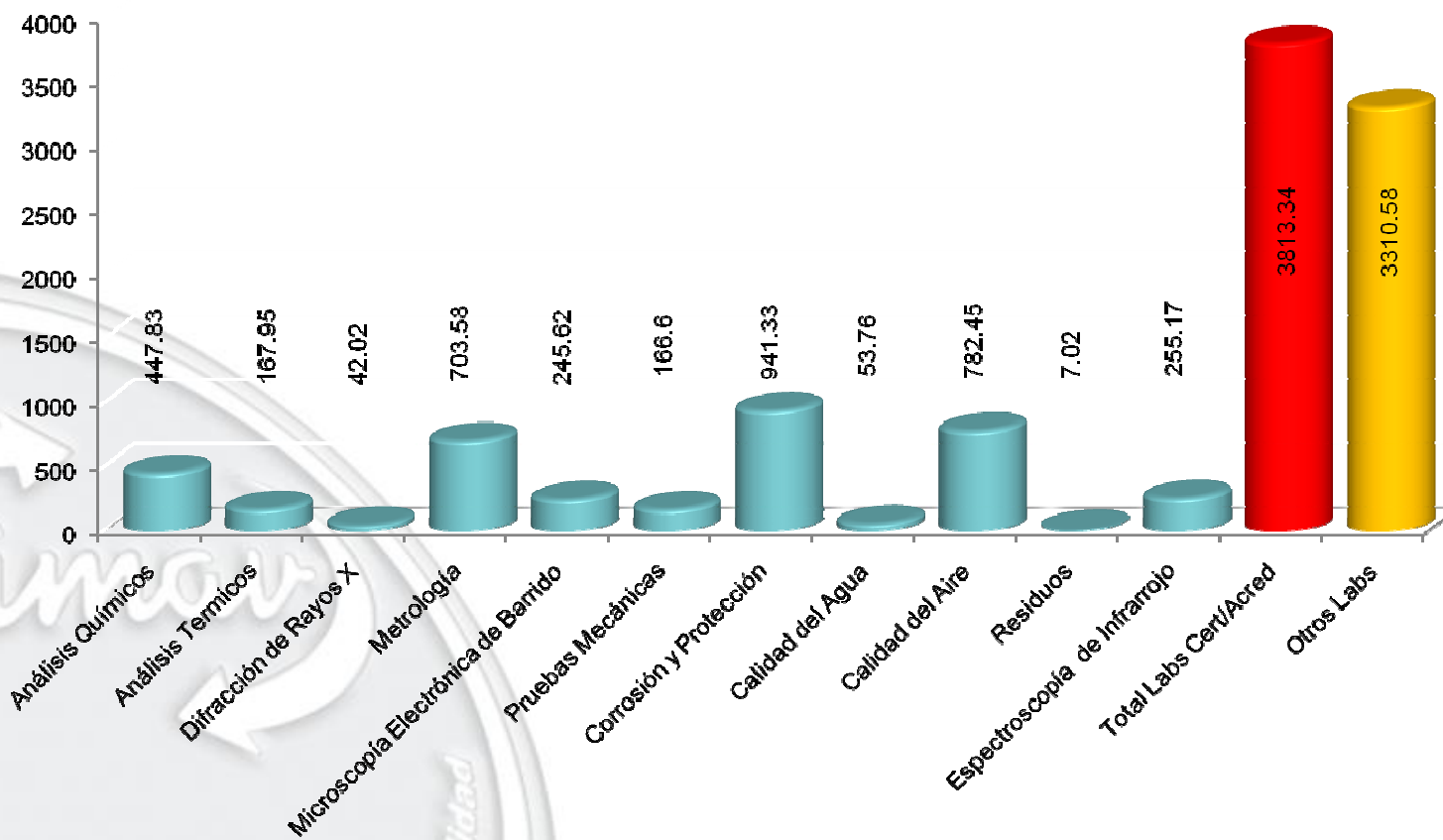
Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2009 Programadas	Resultados	Firma del Responsable
a) Crear una cultura de satisfacción al cliente.	Concientizar al personal que tiene trato directo con los clientes.	1 Programa de trabajo	Se cuenta con el plan de trabajo 2009	
	Quejas atendidas/Total de quejas.	100% de 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.	Alcanzar una calificación promedio de 9,10	Se obtuvo una calificación promedio en 2009 de 9,40, 3% superior a la meta	
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	Debido a una falla del servidor se perdió el software, mismo que se reinstaló en diciembre	
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.	40%	135 repiten/ 279 atendidos = 48.39 %	
	No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo.	72%	901 cot. aceptadas/ 1285 cot. realizadas = 70,12 %	
	No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados.	98%	1802 oportunamente/ 1804 entregados = 99,90 %	

7. Revisión y aprobación del Plan de Calidad 2010

CONCEPTO	COSTOS 2009
CALIBRACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	\$1,578,016.35
VIATICOS Y MENSAJERIA (por calibración y mantenimiento de equipos)	\$93,650.00
ACREDITACIÓN LABORATORIO DE PRUEBAS MECANICAS	\$45,000.00
ACREDITACIÓN LABORATORIO DE RESIDUOS	\$55,000.00
EQUIPOS DE CALIDAD	\$30,000.00
ACREDITACIÓN NADCAP (por proceso)	\$350,000.00
PRUEBAS INTERLABORATORIO Y/O PRUEBAS DE APTITUD	\$70,000.00
MATERIAL DE REFERENCIA	\$48,630.00
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (normas)	\$5,000.00
CAPACITACIÓN TEMAS CALIDAD	\$100,000.00
ATENCIÓN A REUNIONES	\$30,000.00
EVALUACIONES ema (costo acreditación y honorarios)	\$75,000.00
VIÁTICOS ema (transportación aérea, alimentos y hospedaje)	\$75,000.00
AUDITORÍA TÜV (costo certificación y honorarios)	\$35,000.00
VIÁTICOS TÜV (transportación aérea, alimentos y hospedaje)	\$12,000.00
TOTALES	\$2,602,296.00

Nota: El importe estimado se expresa en pesos de 2009, sin incorporar incrementos derivados de la inflación previsible. No incluye el IVA.

8. Ingresos por laboratorio 2009



9. Participación de los laboratorios en Programas de EA

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Metrología Humedad	Informe: "Ensayo de aptitud CENAM-EA-420-H-01/2008 "Calibración de higrómetros de Humedad relativa" .	Carmen Delgado Antillón.	Método desarrollado por el laboratorio.	Cuestionables, mismos que fueron atendidos.
Metrología Volumen	Informe: "Ensayo de aptitud CENAM-710-V-01/2008 "Calibración de recipientes volumétricos por el método gravimétrico, picnómetro de 50 mL y matraz de 100 mL"	María Dolores Luján Sáenz	NOM-BB-86-1982	Aceptables.
Calidad del Aire	Informe: CNM-PA-510-018/2009. Prueba de aptitud técnica para la medición de ruido en fuentes fijas	Jorge Carrillo Flores	NOM-081-SEMARNAT-1994	Satisfactorios

10. Aseguramiento de la calidad de los resultados

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Análisis Químicos	Determinación de Al, Fe, Si, K, Na, Ti, Ca, Mg y Mn, en materiales cerámicos mediante fusión con metaborato de litio por ICP.	Myriam Moreno López Alma Delia Rubio Gómez	Método propio	Se corrieron pruebas por duplicado y se retuvieron muestras para probarlas posteriormente. En ambos casos los resultados fueron satisfactorios.
	Determinación del contenido de Ag, As, Bi, Cu, Ni, Pb, Sb y Sn en soldaduras.	Silvia Miranda Navarro		
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 participo en el programa de EA organizado por el 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 enviará a personal del laboratorio a las instalaciones del CENAM para participar en octubre en los ensayos de aptitud correspondientes a la Norma.

10. Aseguramiento de la calidad de los resultados

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.	Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona Gregorio Vázquez Olvera Jair Lugo Cuevas	NACE TM0177-2005	Satisfactorios.
	Evaluar por el método comparación interpersonal (ver nota), 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	Adán Borunda Terrazas Gregorio Vázquez Olvera Víctor Orozco Carmona	NACE TM0177-2005	

10. Aseguramiento de la calidad de los resultados

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	Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona	ASTM G 161-00 (reaprobada 2006)	Satisfactorios.
	Evaluar por el método comparación interpersonal (ver nota), 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	Adán Borunda Terrazas Víctor Orozco Carmona	ASTM G154-06 y G-151-06	

10. Aseguramiento de la calidad de los resultados

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 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 y bloques patrón por el método de comparación. Los resultados fueron satisfactorios.
Metrología Área Humedad	Ensayo de aptitud en humedad relativa	Mónica M. Rodríguez Almodóvar.	De acuerdo a procedimiento del laboratorio.	Satisfactorios, se hizo aclaración a la ema.
Temperatura	Estudio de Comparación	María Dolores Luján Sáenz. Jorge Ortiz Meléndez.	Procedimientos Técnicos del Laboratorio	Se realizó un estudio de comparación, calibrando los mismos puntos en función del error normalizado. Los resultados fueron satisfactorios.

10. Aseguramiento de la calidad de los resultados

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados Obtenidos
Metrología Área Masa	Calibración de un instrumento para pesar y una pesa	Mónica Rodríguez Almodóvar Jorge Ortiz Meléndez	NOM-010-SCFI-1994 NOM-038-SCFI-2000	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
Metrología Volumen	Calibración por el método gravimétrico	Mónica M. Rodríguez Almodóvar María Dolores Luján Sáenz	NOM-BB-86-1982	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 (E_n). Obtenido: $E_n = 0,000 < 1$ por lo que los resultados son aceptables.

Relación de Métodos o Procedimientos Acreditados

Laboratorios	Métodos o Procedimientos
Calidad del Aire	12 Métodos Acreditados
Fuentes Fijas	9
Ambiente Laboral	3
Análisis Químicos	2 Métodos Acreditados
Metrología	35 Procedimientos Acreditados
Dimensional	5
Eléctrica,	17
Temperatura	4
Humedad	1
Masa	2
Volumen	6
Corrosión y Protección	10 Métodos acreditados
Química	9
Eléctrica-Electrónica	1
Total de Métodos y Procedimientos Acreditados	59

11. Cambios en el tipo y volumen de trabajo

Relación de Métodos Acreditados en 2009

Laboratorio	Método	Estado Procesal
Metrología – Volumen	Ampliación del alcance de la acreditación para calibración de instrumentos a partir de 10 µL.	Acreditado.
Metrología - Masa	Ampliación del alcance de la acreditación en instrumentos para pesar en el alcance de 100 kg y con una resolución $\geq$ 100 mg.	Acreditado.
Corrosión y Protección	Evaluación de materiales en cámara de envejecimiento acelerado por intemperismo, en base a la Norma ASTM G 154-06.	En proceso de aclaración.

Relación de Métodos Propuestos para su Acreditación

Laboratorio	Método	Estado Procesal
Residuos	EPA 9040 C-2004 EPA 9045 d-2004, EPA 1110 A-2004, EPA 9014-1996, EPA 9034-1996, EPA 1010 -1986, NOM 053 SEMARNAT 1993, EPA 7000B, 2007, EPA 7062 1994, EPA 7470A, 1994, EPA 7742, 1994, Criterios PROFEPA 002/2006	No se tiene definida la fecha de ingreso de la solicitud
Presión	Calibración de instrumentos de presión por el método de comparación directa, en base a la Norma NMX-CH-060-IMNC-2006 (de -75.84 kP a 68947.6 kP) .	En julio se ingresará la solicitud correspondiente.

12. Evaluación de satisfacción al cliente



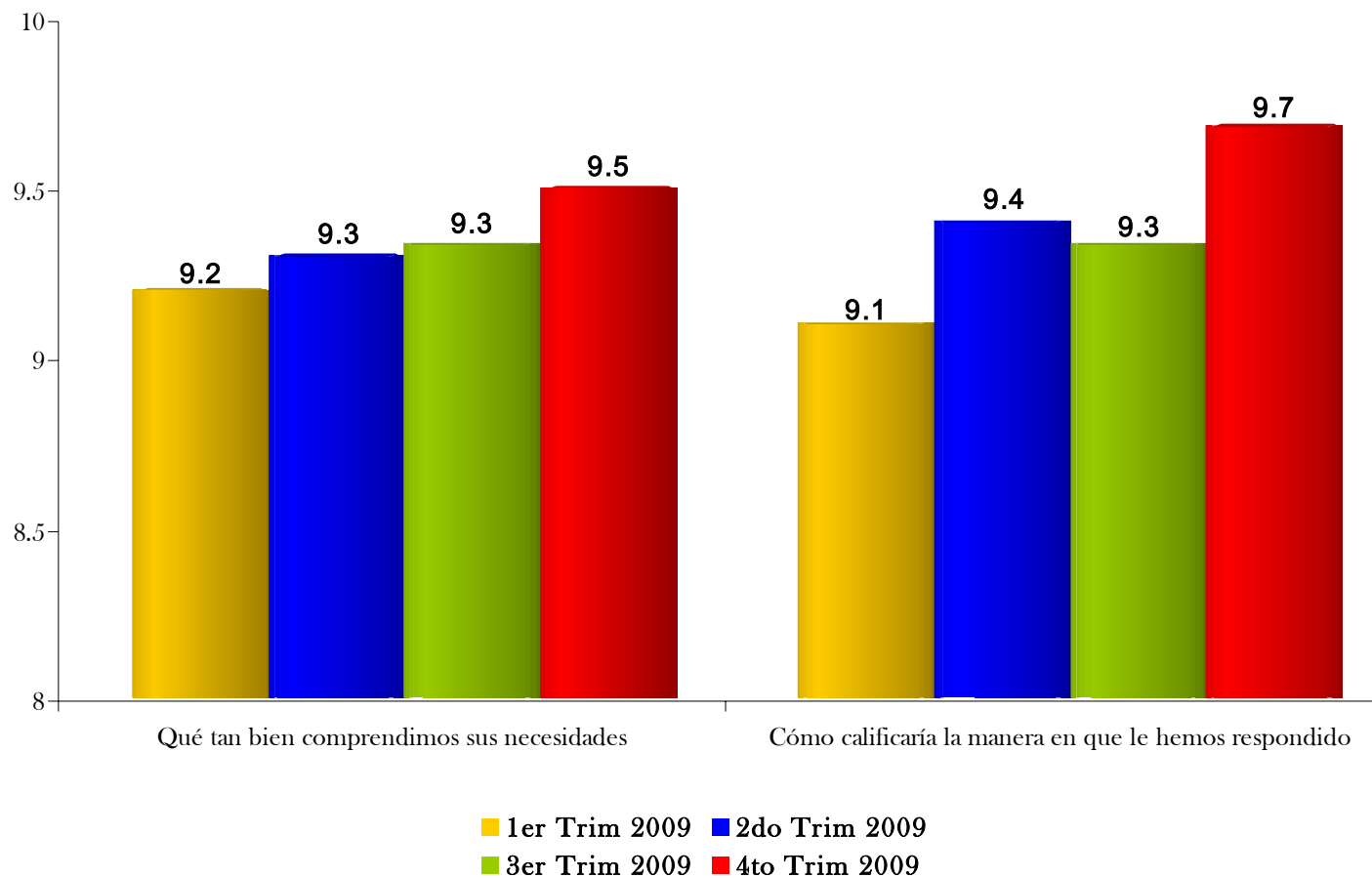
**Nuestra responsabilidad
es la satisfacción del cliente**

Equipo de Satisfacción al Cliente

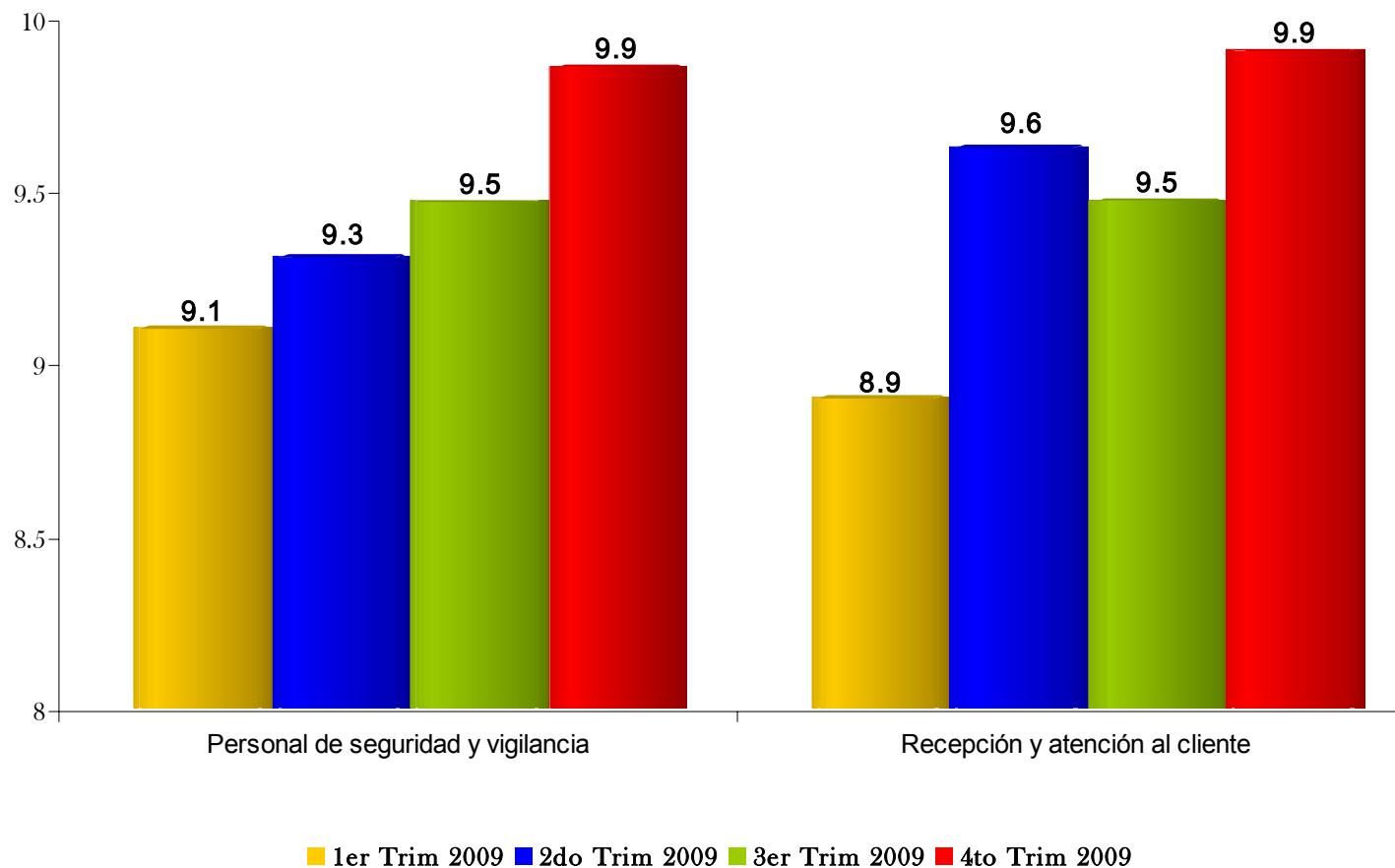
Satisfacción del Cliente 2009



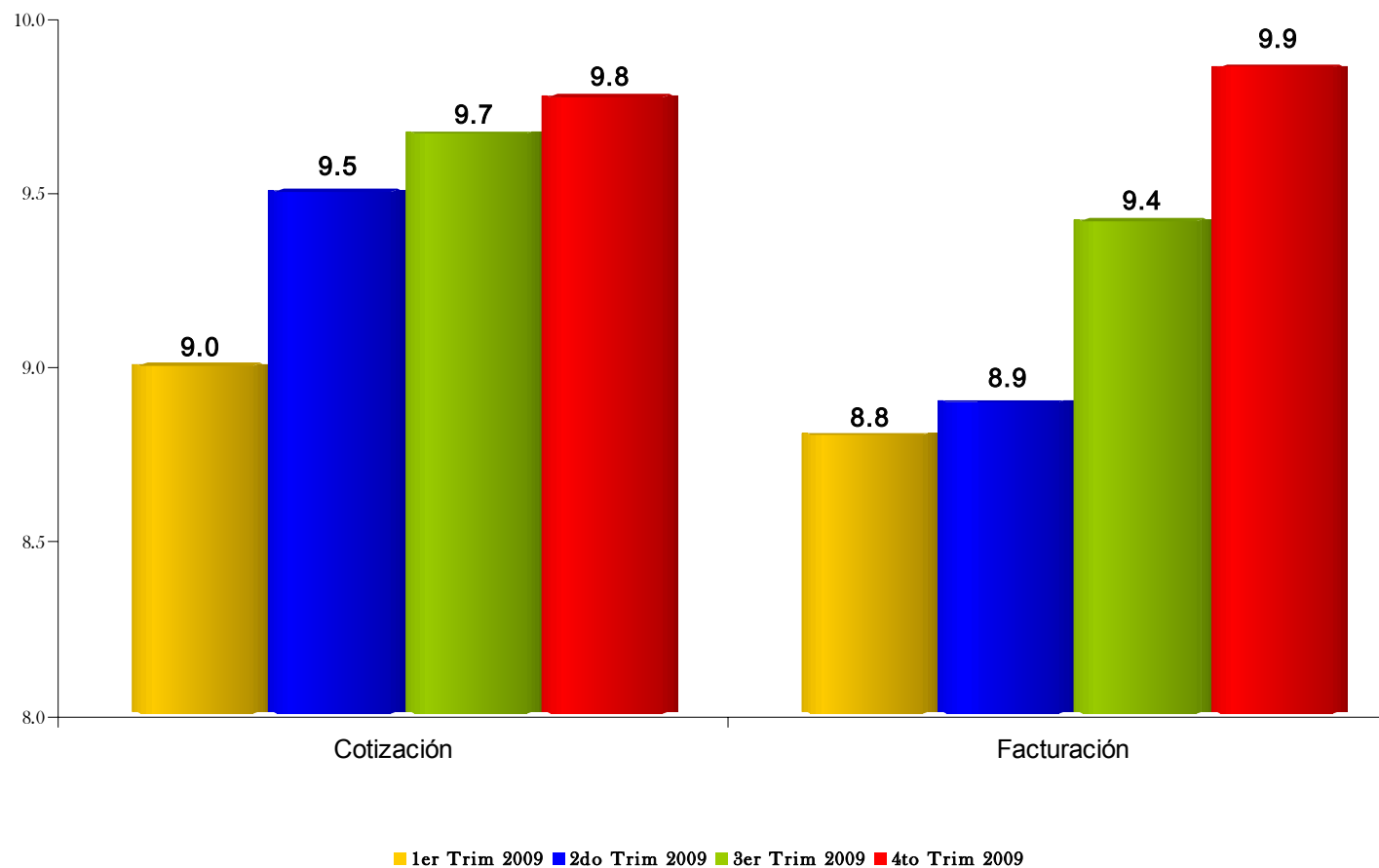
ACTITUD DEL PERSONAL



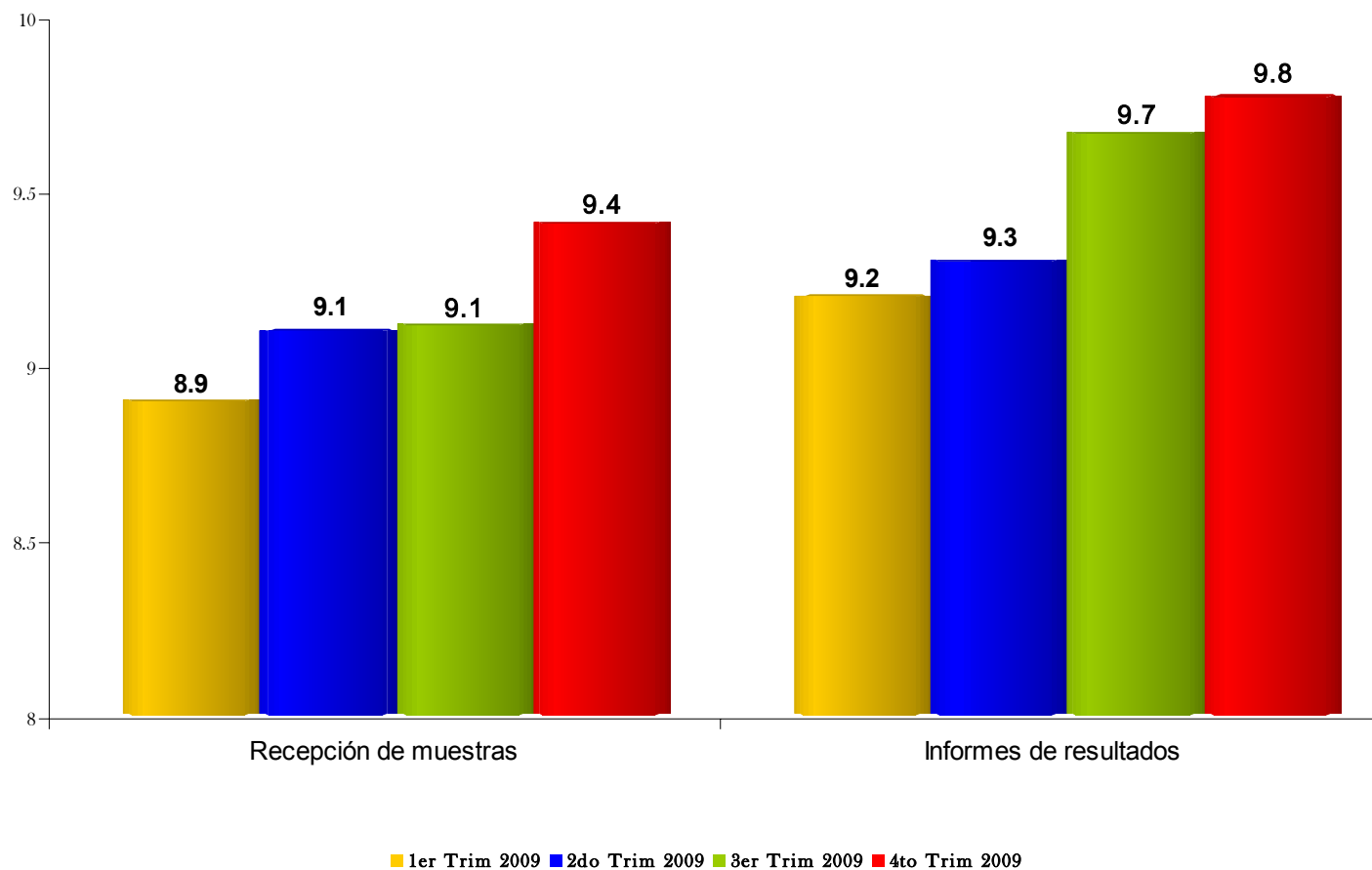
COMPETENCIA DEL PERSONAL



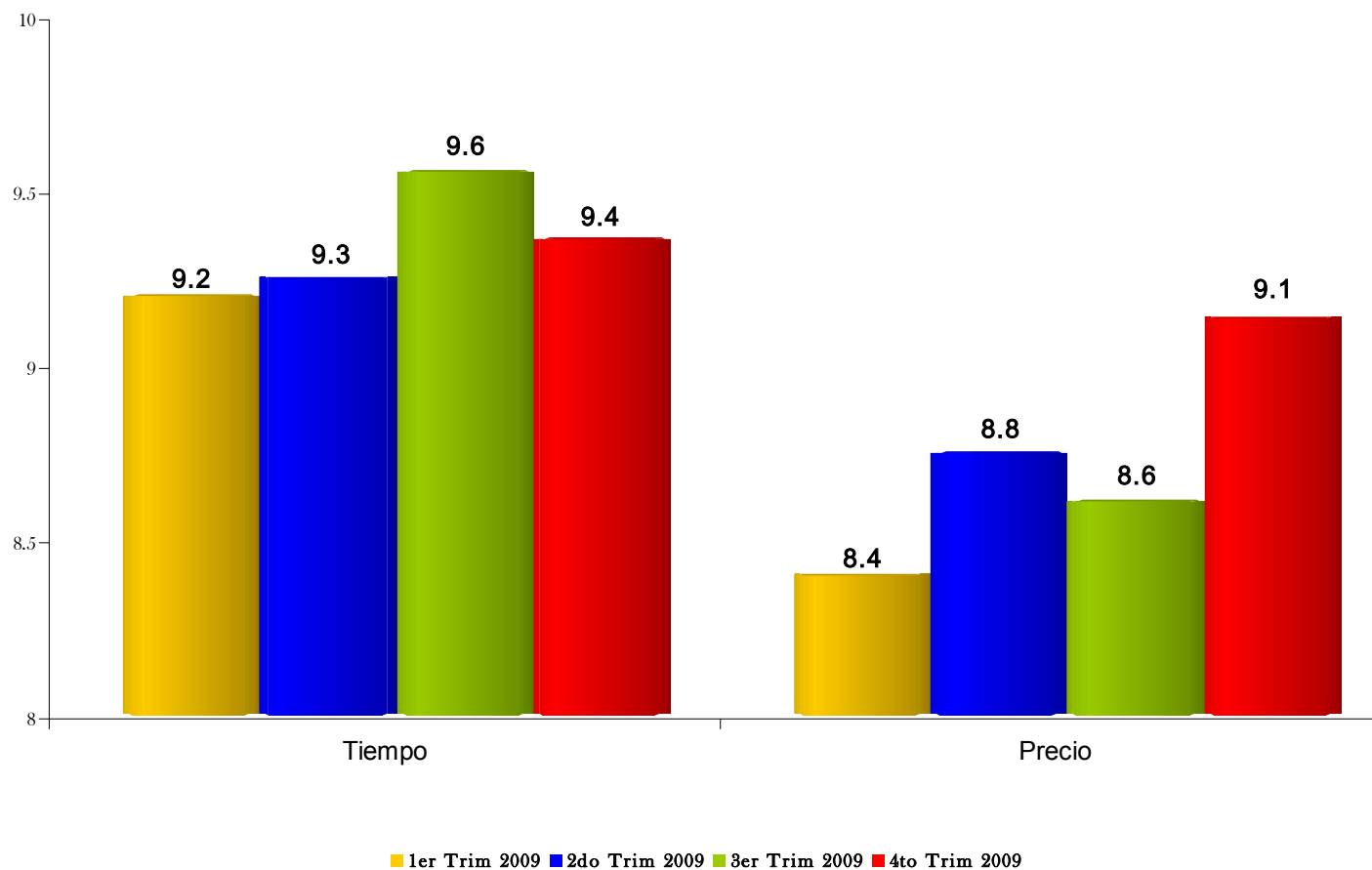
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



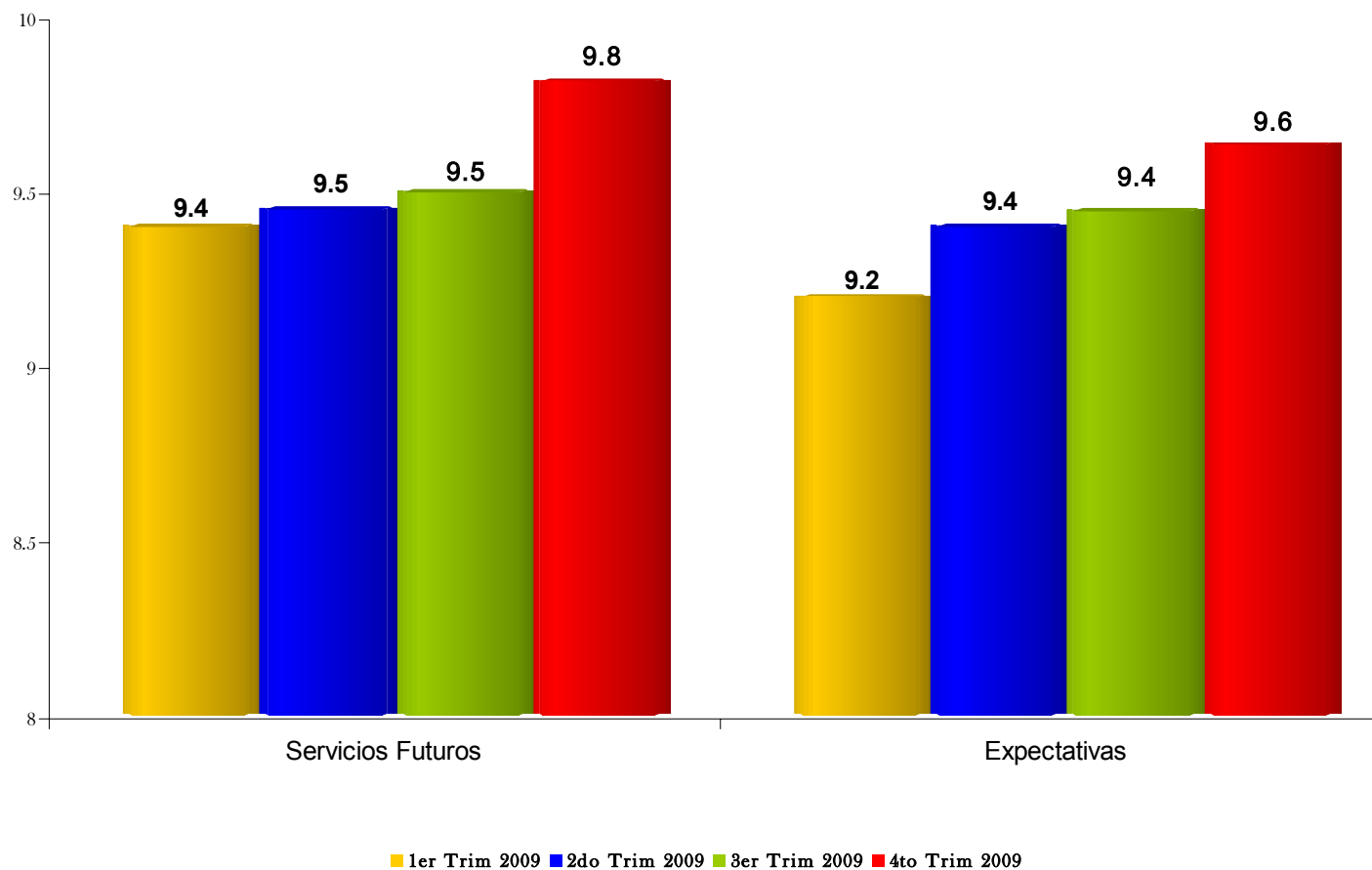
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



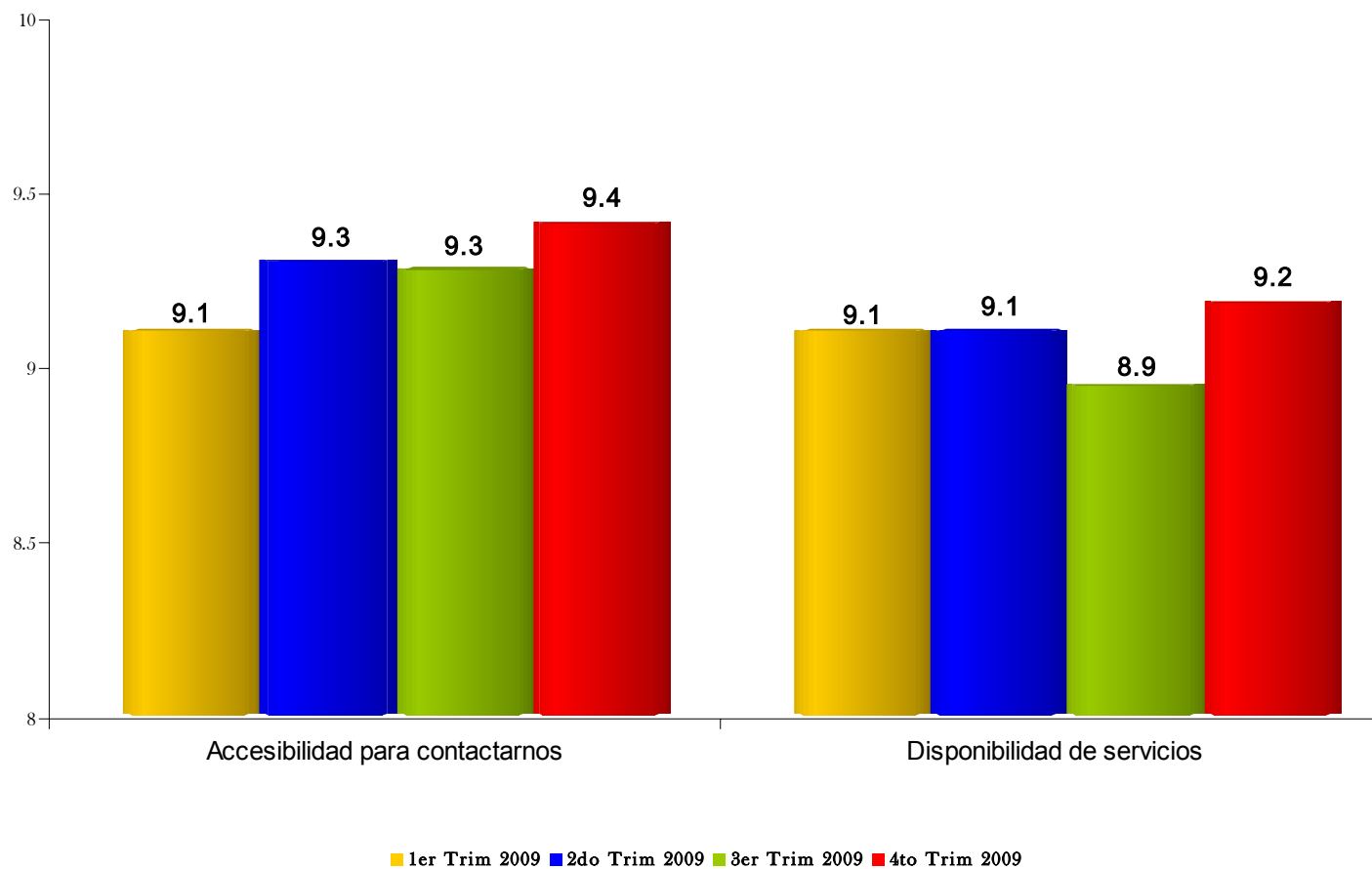
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



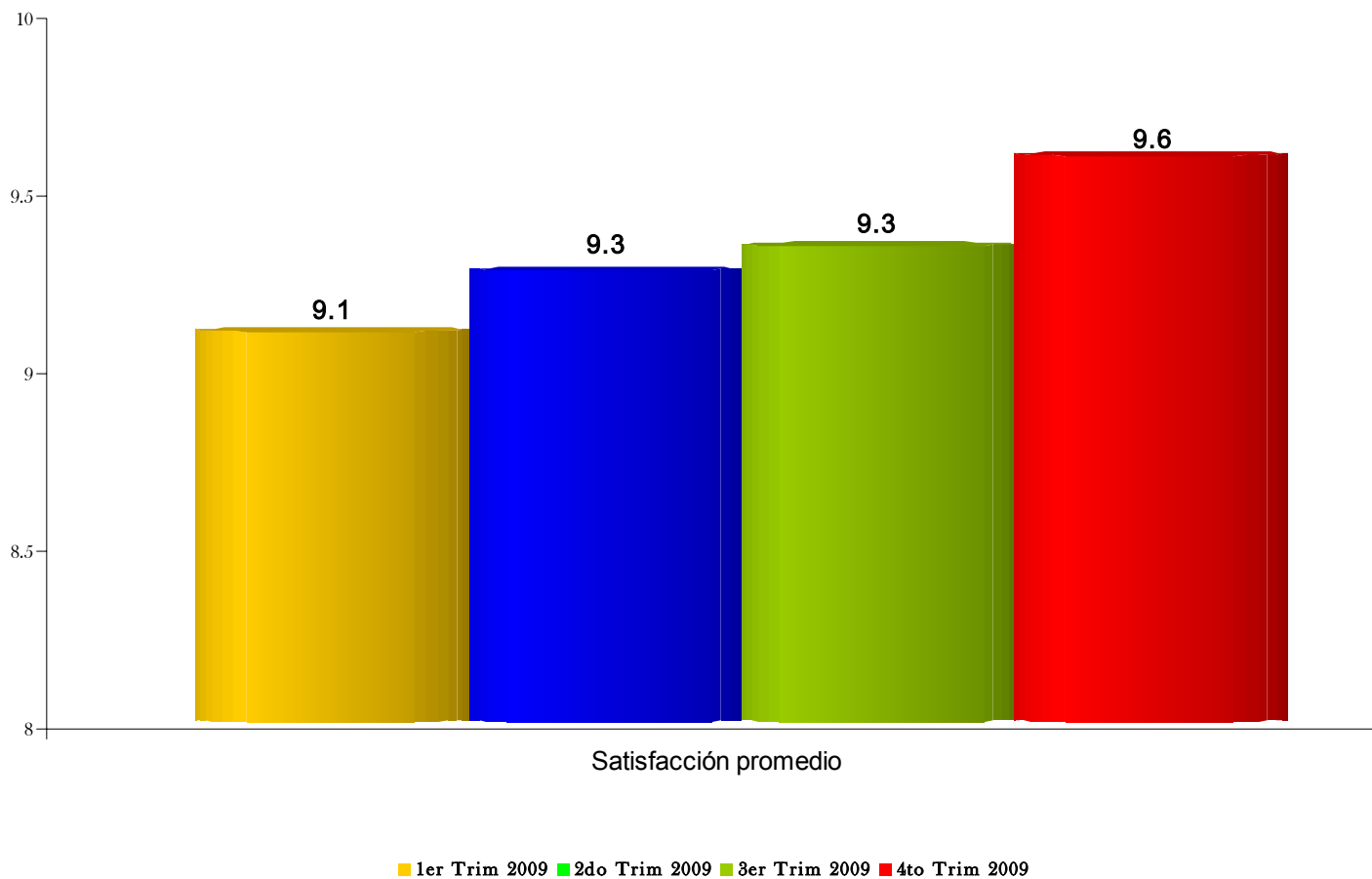
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



DISPONIBILIDAD



NIVEL DE SATISFACCIÓN



Comentarios Derivados del Sondeo

El horario de recepción de muestras es muy inaccesible para nosotros, porque no podemos salir de la planta y no tienen servicio de recolección de muestras como otros laboratorios.

Seria bueno tener un directorio en PDF para los clientes para saber quién está, en dónde esta y qué esta haciendo, un directorio con personal, capacidades y equipo.

Hasta ahora el servicio ha sido bueno, un poquito tardada la entrega de resultados, aunque el tiempo acordado se cumple, los tiempos son mayores a los que usualmente tienen.

Cuando se van de vacaciones normalmente cierran todos los servicios y se van todos, no se si podrían dejar a alguien de guardia

Nosotros somos clientes del área de metrología, y hubo una vez que teníamos una auditoria y llamamos al CIMAV para que nos proporcionaran la certificación de la EMA, ese día no se encontraba ninguno de los técnicos porque andaban haciendo un servicio fuera, así que nos dijeron que habláramos con Julio Fierro, nosotros le llamamos pero nos respondió muy mal, nos contestó mal, enojado dijo que ese no era su trabajo que habláramos con los técnicos.

El tiempo que se tardan en emitir los informes de resultados es muy largo.

Nosotros tenemos requerimientos especiales por certificación de laboratorios, actualmente requerimos de un laboratorio A2LA, haber si en un futuro se pudieran certificar, porque actualmente enviamos las muestras a un laboratorio en EUA.

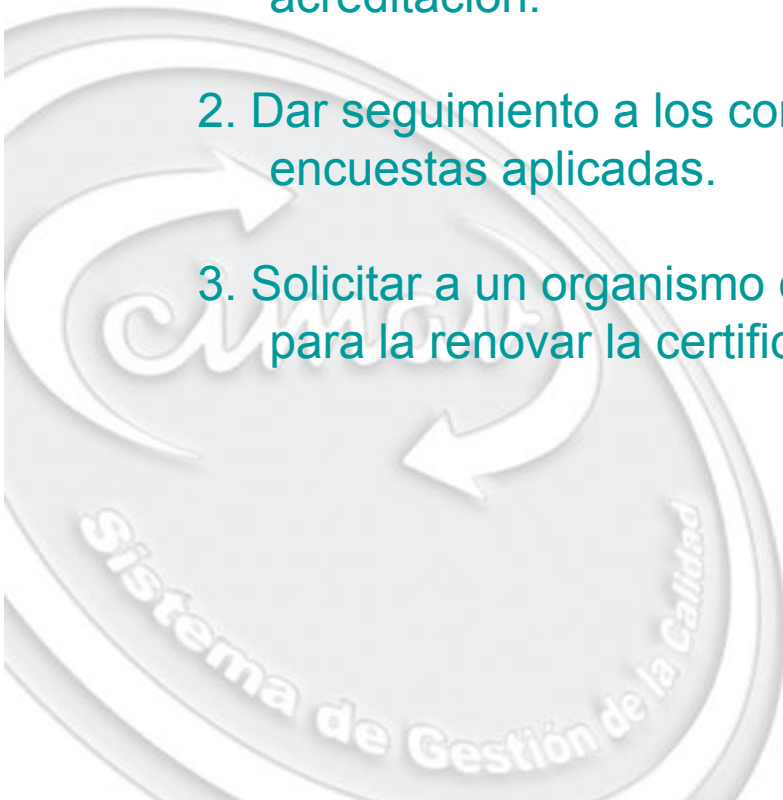
Los precios son un poco altos.

A veces el tiempo que tardan es mas largo del que requerimos nosotros, pero si se cumple con el tiempo acordado.

Los precios no son tan competitivos, más bien son caros. Tengo una duda pendiente con el Dr. Neri que no me han respondido. Me gustaría que tuvieran mejor enlace entre quienes hacen realmente los estudios y quien los solicita, para que se comprendan mejor las necesidades del cliente. No dan servicio urgentes, la industria maquiladora trae otro ritmo y no nos importa si es día festivo o fin de semana, se requiere mayor velocidad en el servicio

13. Recomendaciones de mejora y otras actividades

1. Facilitar a los clientes, que así lo requieran, los documentos que avalen la acreditación y el alcance de los laboratorios acreditados, subiendo a la pagina Web de CIMAV los diplomas y los oficios de acreditación.
2. Dar seguimiento a los comentarios vertidos por los clientes en las encuestas aplicadas.
3. Solicitar a un organismo certificador, diferente a TÜV, su propuesta para la renovar la certificación en la Norma ISO 9001: 2008.



14. Asuntos Generales

Control Interno Institucional 2009

Acciones de Mejora al nivel del principal Proceso Sustantivo: Realizar una Adquisición de un Bien o Servicio a través del Procedimiento de Licitación Pública.

Actividad	Fecha Compromiso	Avance al 31/10/2009
Presentar en las reuniones del comité de adquisiciones la importancia de los controles internos que integran el proceso de licitación pública.	Dic. 2009	70%
Presentar en las reuniones del Comité de Adquisiciones los Indicadores acerca de la transparencia del servicio, el porcentaje de los informes publicados de las sesiones del Comité, porcentaje de las Pre-bases de Licitación Pública y el porcentaje de actualizaciones trimestrales del POT.	Dic. 2009	70%
Evidencia de la evaluación y el análisis de los resultados de los indicadores.	Dic. 2009	70%
Modificación de las políticas de análisis de riesgo.	Dic. 2009	70%

14. Asuntos Generales



entidad mexicana
de acreditación, a.c.

Empresa Ganadora del Premio
Ética y Valores de CONCAMIN 2005

manuel ma. contreras n° 133
2° piso col. cucuhtémoc
06597 México, d.f.
tel. (55) 9148-4300 fax (55) 5591-0529
www.ema.org.mx

ACTA: HOJA 1 de 4

Asunto:**ACTA CONSTITUTIVA DEL GRUPO DE TRABAJO DE
LABORATORIOS EN INVESTIGACIÓN DE LA entidad
mexicana de acreditación, a.c.**

En México Distrito Federal, siendo las 13:52 horas del día 25 de agosto de dos mil nueve, la Dirección ejecutiva de la **entidad mexicana de acreditación, a.c.**, con fundamento a lo establecido en el Artículo 69 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en el Artículo 48 y 51 de los Estatutos sociales y en el documento MO-BE004 vigente del Manual de Operación de la **entidad mexicana de acreditación, a.c.**, convocó a los representantes de laboratorios de investigación, de universidades, de las dependencias del sector público competentes en las normas que requieran su acreditación y en su caso aprobación; de centros de educación y de investigación, de colegios profesionales o de interés público relacionados con el tema; de los productores, consumidores, prestadores y usuarios de los servicios de laboratorios de investigación, con el objeto de instalar el **GRUPO DE TRABAJO DE LABORATORIOS DE INVESTIGACIÓN.**

14. Asuntos Generales**ENCUESTA DE EVALUACIÓN
DE LA COMUNICACIÓN**

14. Asuntos Generales



Chihuahua, Chih., Mayo 2009

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

En el mes de mayo de 2009, se aplicó por primera vez en la Unidad Monterrey de CIMAV la encuesta de evaluación de la comunicación interna, con la finalidad de evaluar algunos aspectos de la comunicación al interior del Centro, permitiendo que la Dirección General pueda asegurar en un futuro la efectividad de los procesos de comunicación y que sean los apropiados que formen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.



Este reporte muestra el análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada al personal de un total de 20 encuestas, esto significa el 100% del personal laborando en la Unidad.

Los aspectos evaluados son:

- ✓ Accesibilidad a la información
- ✓ Comunicación Formal
- ✓ Conocimiento del Programa Institucional de Calidad
- ✓ Difusión
- ✓ Información a comunicar
- ✓ Preferencia por medios de comunicación
- ✓ Evaluación de los medios de comunicación