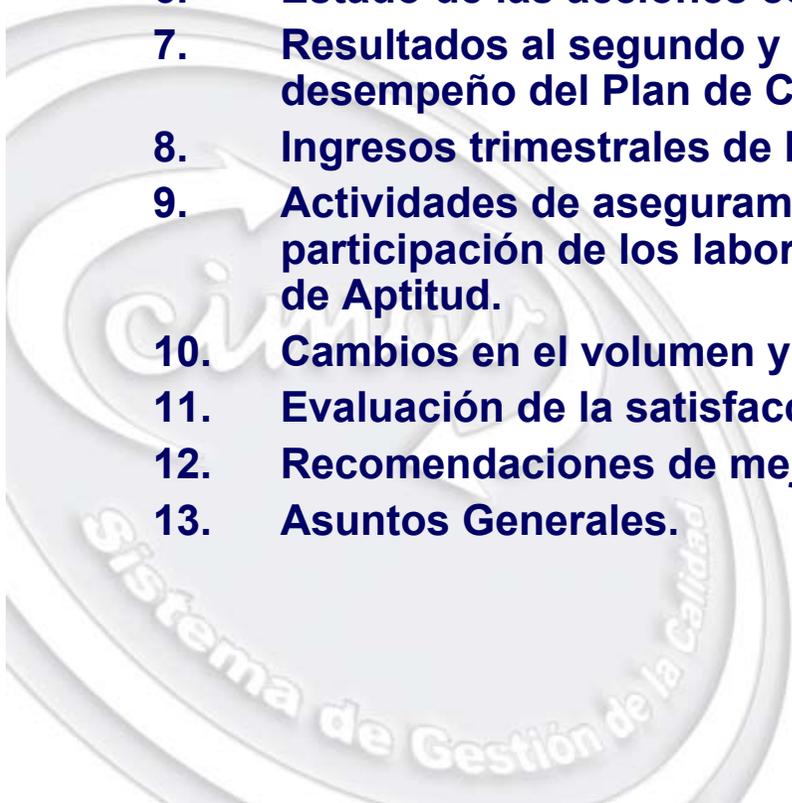


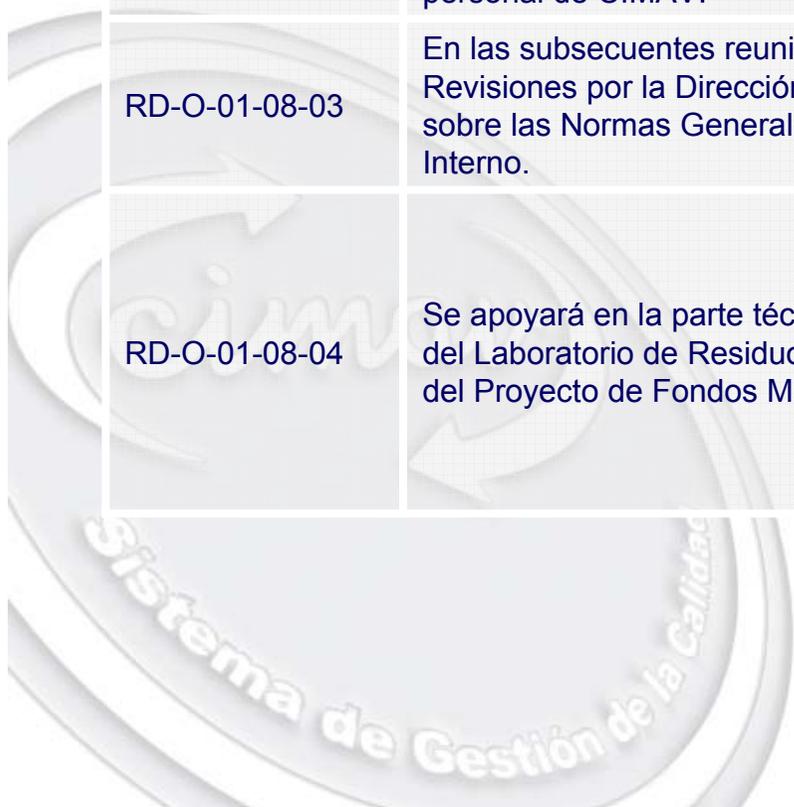
# AGENDA

1. Seguimiento de acuerdos.
2. Revisión y validación de la política, objetivos de calidad y objetivos generales (estratégicos).
3. Revisión y aprobación del Plan de Calidad 2009.
4. Informes al personal directivo e informes de supervisión.
5. Resultados de auditorías.
6. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
7. Resultados al segundo y tercer trimestre de los indicadores de desempeño del Plan de Calidad.
8. Ingresos trimestrales de los laboratorios dentro del alcance del SGC.
9. Actividades de aseguramiento de la calidad de los resultados y/o participación de los laboratorios acreditados en Programas de Ensayos de Aptitud.
10. Cambios en el volumen y tipo de trabajo.
11. Evaluación de la satisfacción del cliente.
12. Recomendaciones de mejora.
13. Asuntos Generales.



## Generales

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-08-01	Se ratificó la política de calidad, así mismo, objetivos de calidad y los objetivos generales (objetivos estratégicos).	Ing. Julio César Fierro Alonso	2008-06-02	100%
RD-O-01-08-02	Se convocará a reunión del Equipo de Comunicación para analizar los resultados de la encuesta de comunicación aplicada al personal de CIMAV.	Lic. Mayra Domínguez Delgado	2008-06-04	100%
RD-O-01-08-03	En las subsecuentes reuniones de Revisiones por la Dirección, se hará mención sobre las Normas Generales de Control Interno.	Lic. Ernestina Pérez Romero	2008-06-02	100%
RD-O-01-08-04	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	2008-07-11	100%



## Acciones Correctivas

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-08-05	Se dará seguimiento a los comentarios de los clientes, derivados del Sonde de Satisfacción del Cliente relativos al primer trimestre de 2008.	Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro	2º semestre de 2008	En proceso

**Acciones preventivas:** No se presentaron acciones preventivas.

## Acciones de Mejora

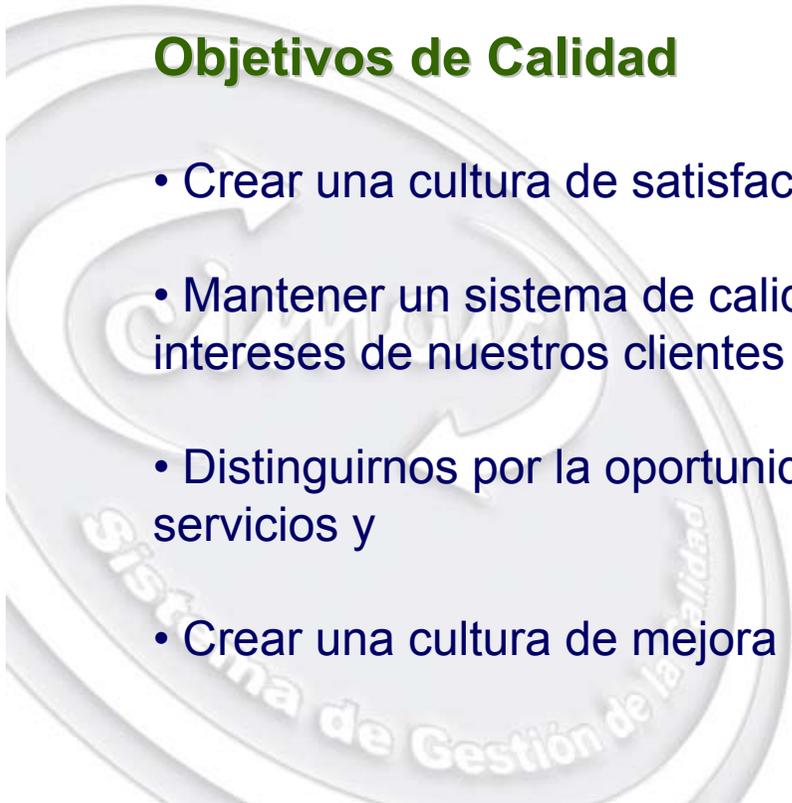
CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-08-06	Se consideraran los comentarios hechos por los auditores externos, en la revisión de las listas de verificación para darles el enfoque de procesos y aplicarlas en las próximas auditorias internas.	Ing. Melany Guzmán Velderrain Ing. Julio César Fierro Alonso	2º semestre 2008	50%

## 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. Revisión y Aprobación del Plan de Calidad 2009

<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTOS 2009</b>
CALIBRACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	\$1,583,530.35
ACREDITACIÓN LABORATORIO DE RESIDUOS	\$53,000.00
EQUIPOS DE CALIDAD	\$30,000.00
ACREDITACIÓN NADCAP (por proceso)	\$50,000.00
PRUEBAS INTERLABORATORIO Y/O PRUEBAS DE APTITUD	\$80,000.00
MATERIAL DE REFERENCIA	\$38,200.00
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (normas)	\$10,000.00
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)	\$70,000.00
AUDITORÍA TÜV (costo certificación y honorarios)	\$28,000.00
VIÁTICOS TÜV (transportación aérea, alimentos y hospedaje)	\$11,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>\$2,208,730.35</b>

**Nota:**

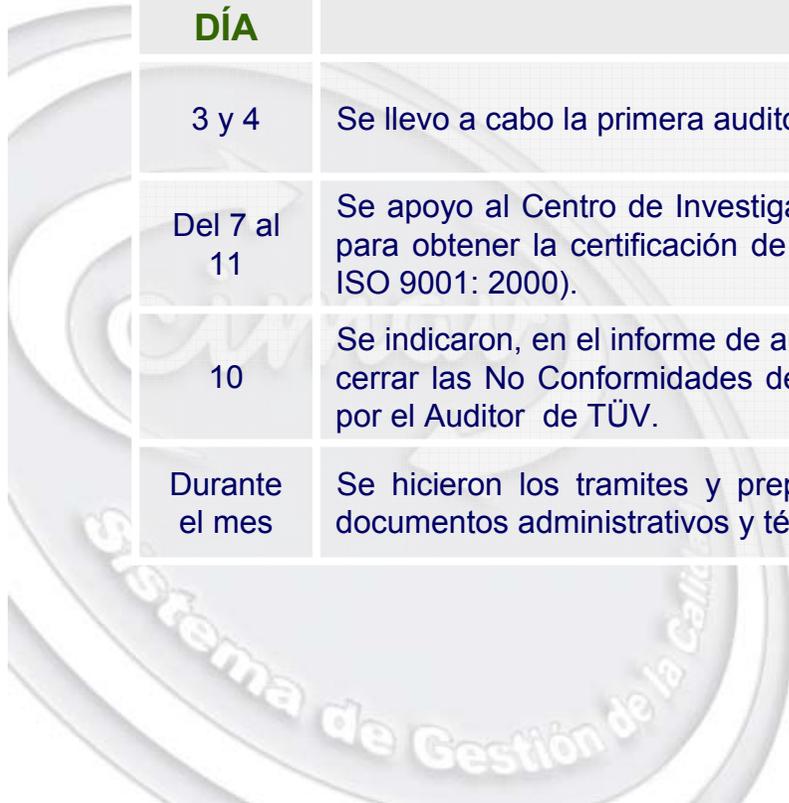
El presente estimado se expresa en pesos de 2008, sin incorporar incrementos derivados de la inflación previsible.  
No incluye el IVA.

DÍA	ACTIVIDADES MAYO 2008
1°	Se realizó la auditoría interna del Laboratorio de Corrosión y Protección.
6	Se acordó aplicar la encuesta para evaluar los aspectos de comunicación interna.
9	Se dio a conocer las evaluaciones y comentarios sobre el desempeño de los Auditores Internos.
14 y 15	Se aplicó la encuesta de comunicación al personal del Centro.
19 al 23	Se impartieron los cursos teórico/prácticos sobre pruebas en agregados, en prefabricados de concreto y en concreto fresco y endurecido.
Durante el mes	<p>-Se continuó con la revisión y actualización de los procedimientos administrativos.</p> <p>-Se tuvo una constante comunicación con la EMA para realizar las vigilancias de dimensional, eléctrica, volumen, humedad y temperatura, así como, para llevar a cabo la visita de renovación de la acreditación de masa.</p> <p>-Se orientó a los auditados como a los auditores en el llenado de los registros aplicables a las observaciones y no conformidades.</p> <p>-Se estuvo conciliando con los Responsables de algunas áreas y laboratorios las observaciones y/o no conformidades encontradas durante las auditorías internas.</p>

<b>DÍA</b>	<b>ACTIVIDADES JUNIO 2008</b>
2	Se llevó a cabo la 1ª Reunión Ordinaria de la Revisión por la Dirección.
3	Se tuvo una reunión con el Jefe del Departamento de Adquisiciones para orientarlo respecto a su participación como Auditado en las auditorias de tercera parte.
Del 9 al 17	Se llevaron a cabo actividades de preparación, a los responsables de las diferentes áreas del Laboratorio de Metrología, previas a la visita de evaluación de la ema.
18	Se realizo la evaluación de vigilancia de Dimensional y Temperatura, así como, de la primera parte del área administrativa.
19	Se realizo la evaluación de vigilancia de Humedad y Volumen, así como, de la segunda parte del área administrativa.
20	Se realizo la evaluación de vigilancia de Eléctrica y de renovación de Masa.
24	Se asistió a la videoconferencia, coordinada por la ema-IPN-UNAM, referente a: "Acciones Correctivas y Preventivas".

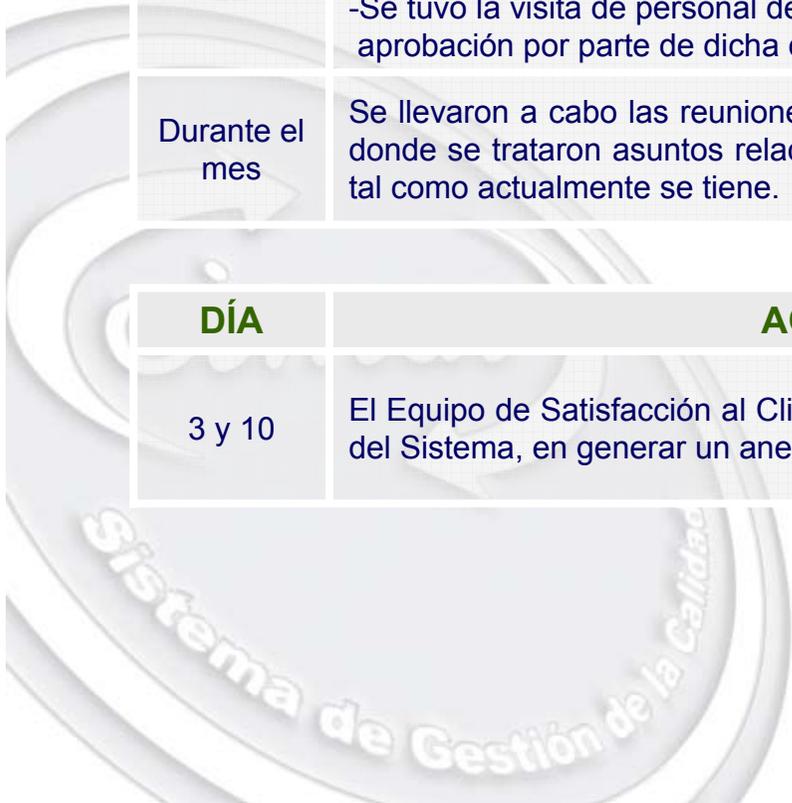
<b>DÍA</b>	<b>ACTIVIDADES JUNIO 2008</b>
Durante el mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se continuó con la elaboración, revisión y actualización de los procedimientos administrativos, así mismo, se elaboraron las listas de verificación que aplicaran para auditar los procedimientos.</li> <li>- Se tuvo una constante comunicación con los integrantes del Grupo evaluador designado por la ema para coordinar las actividades de evaluación.</li> <li>- Se le dio seguimiento, a las acciones requeridas para su cerrar las observaciones y/o No Conformidades encontradas durante las auditorias internas.</li> </ul>

<b>DÍA</b>	<b>ACTIVIDADES JULIO 2008</b>
3 y 4	Se llevo a cabo la primera auditoria de mantenimiento por parte de TÜV SÜD América de México.
Del 7 al 11	Se apoyo al Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C. (CIBNOR) durante la auditoria para obtener la certificación de su SGC en la Norma NMX-CC-9001-2000 (equivalente a la Norma ISO 9001: 2000).
10	Se indicaron, en el informe de auditoría de TÜV, las acciones correctivas que se llevaran a cabo para cerrar las No Conformidades de la auditoria de mantenimiento. El informe fue revisado y aprobado por el Auditor de TÜV.
Durante el mes	Se hicieron los tramites y preparativos correspondientes, tanto de logística como de revisión de documentos administrativos y técnicos para evitar No Conformidades Mayores durante la auditoria.



<b>DÍA</b>	<b>ACTIVIDAD AGOSTO 2008</b>
3	Se enviaron a la ema las solicitudes para renovar las acreditaciones de los laboratorios de: Análisis Químicos y de Corrosión y Protección.
12	Se tuvo una tele conferencia con personal de Calidad.Com para orientarnos acerca del software MasterWeb.
22	-Se asistió a la videoconferencia: "Control de Trabajo No Conforme". -Se tuvo la visita de personal de la STPS para evaluar al Laboratorio de Calidad del Aire y renovar la aprobación por parte de dicha dependencia.
Durante el mes	Se llevaron a cabo las reuniones de los Equipos de Satisfacción al Cliente y de Auditores Internos, donde se trataron asuntos relacionados con la conveniencia o no de mantener la política de quejas tal como actualmente se tiene.

<b>DÍA</b>	<b>ACTIVIDADES SEPTIEMBRE 2008</b>
3 y 10	El Equipo de Satisfacción al Cliente trabajo junto con el personal de los laboratorios, bajo el alcance del Sistema, en generar un anexo a las solicitudes de los servicios ofertados por los Laboratorios.



<b>DÍA</b>	<b>ACTIVIDADES SEPTIEMBRE 2008</b>
11	Se tuvo la vista de personal de Honeywell, para explicarnos las acciones a seguir para obtener la certificación como personal calificado por Honeywell, para llevar a cabo los procesos (ensayos) en los que requieren nuestros servicios.
12	Se impartió el curso sobre las "5S's".
19	Se asistió a la platica informativa de la Norma aeroespacial AS 9100 B, impartida por personal DQS, organismo certificador.
Del 22 al 25	Se asistió como Observador a dos evaluaciones que tuvieron dos laboratorios de la entidad para renovar su acreditación. Se tuvo la oportunidad de ver en acción a una de las mejores evaluadoras líderes de la ema.
Durante el mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se participó en la segunda revisión de los procedimientos administrativos y apoya en el tema 4, participación ciudadana, del programa de transparencia y rendición de cuentas.</li> <li>-Se estuvo en contacto con el personal de los laboratorios para dar seguimiento a los formatos proporcionados por Honeywell para su llenado.</li> <li>-Bibiana Borja, Controladora de Documentos, paso a la Dirección de Vinculación para apoyar diversas actividades de esa Dirección.</li> </ul>

DÍA	ACTIVIDAD OCTUBRE 2008
3	Se asistió a la videoconferencia: "Requisitos Generales de Acreditación".
22	Se tuvo la visita de Jean C Bouche, Director del NADCAP (México), quien nos expuso sus comentarios y la forma en que los auditores de NADCAP realizan las auditorías.
23	Se asistió al foro Tecnológico y Académico del Sector Aeroespacial, Innovatecnia 2008.
24	Se asistió a la videoconferencia: "Herramientas estadísticas para la Calidad".
27 y 28	Se tuvieron las evaluaciones para renovar las acreditaciones de los laboratorios de : Análisis Químicos y de Corrosión y Protección, así mismo se tuvieron las evaluaciones de vigilancia del Laboratorio de Calidad del Aire.
Durante el mes	<p>-Se realizaron los trámites necesarios para recibir las evaluaciones por parte de la ema.</p> <p>-Se mantuvo el contacto con el personal de Honeywell, enviando la información solicitada para el registro y asignación de los exámenes que se aplicaron al personal involucrado dentro de los procesos requeridos por Honeywell.</p>

## Hallazgos de Auditorías Internas

ÁREA	No. de NC		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	Cerradas
Comunicación	0	0	1	0	Cerradas
Dirección General	0	0	0	0	No Aplica
Mantenimiento	0	0	0	0	No aplica
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	Cerradas
Vinculación-Coordinación de Servicios	0	0	0	0	No Aplica
Vinculación-Quejas	0	0	2	2	Cerradas

**NC: No conformidad, para mayor detalle de las No Conformidades, véanse los informes correspondientes de las auditorías internas.**

## Hallazgos de Auditorías Internas

ÁREA	No. de NC		OBSERVACIONES		STATUS
	9001	17025	9001	17025	
Análisis Químicos	1	1	1	1	Cerradas
Análisis Térmicos	3	No Aplica	4	No Aplica	Cerradas
Calidad del Agua	0	No Aplica	3	No Aplica	Cerradas
Calidad del Aire	0	0	2	2	Cerradas
Corrosión	0	1	6	6	Cerradas
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	Cerradas
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	Cerradas

**NC: No conformidad, para mayor detalle de las No Conformidades, véanse los informes correspondientes de las auditorías internas.**

## TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ISO 9001: 2000

ÁREA	No. de NC	NC (Mayor o Menor)	Cláusula 9001	STATUS
APC (Auditorías Internas)	1	Menor	8.2.2	En proceso
Laboratorio de Corrosión	1	Menor	8.2.4	En proceso
Satisfacción al cliente	1	Menor	8.5.3	En proceso

ÁREA	COMENTARIOS POSITIVOS
Dirección	Se refleja un sistema de calidad maduro, con el personal involucrado y comprometido con el sistema de calidad y con las acreditaciones que se tienen.

**NC: No conformidad, para mayor detalle de las No Conformidades menores, véase el informe emitido por el Auditor de TÜV. Cabe señalar que el plan de acciones ya fue aceptado por el auditor y en la primera auditoría de seguimiento (julio 2009) se revisarán en sitio.**

## Entidad Mexicana de Acreditación (ema) ISO/IEC 17025: 2005

ÁREA/LAB	No. de NC	Clasificación De la NC (A, B o C)	Cláusula 17025	STATUS
Análisis Químicos	1	B	4.3.1	En proceso
Calidad del Aire (Ambiente Laboral)	3	B	5.4.1	En proceso
		B	5.4.1	En proceso
		B	5.10.2	En proceso
Calidad del Aire (Fuentes Fijas)	3	B	5.4.1	En proceso
		B	5.10.2	En proceso
		C	LFMN	En proceso
Corrosión y Protección (Química)	3	C	LFMN	En proceso
		B	5.4.2	En proceso
		B	5.9.1	En proceso
Corrosión y Protección (Eléctrica-Electrónica)	0	No aplica	No aplica	No aplica

**NC: No conformidad, para mayor detalle, véase el informe correspondiente emitido por el grupo evaluador de la ema.**

## Entidad Mexicana de Acreditación (ema) ISO/IEC 17025: 2005

ÁREA/LAB	No. de NC	Clasificación De la NC (A, B o C)	Cláusula 17025	STATUS
Metrología (Área Dimensional)	0	No aplica	No aplica	No aplica
Metrología (Área Eléctrica)	2	C	4.7.2	Cerradas
		B	5.10.9	Cerradas
Metrología (Área Masa)	4	C	4.7.2	Cerradas
		B	5.3.1	Cerradas
		B	CE	Cerradas
		C	PT	Cerradas
Metrología (Área Volumen)	3	C	4.7.2	Cerradas
		C	5.2	Cerradas
		C	5.3.2	Cerradas

**NC: No conformidad, para mayor detalle, véase el informe correspondiente emitido por el grupo evaluador de la ema.**

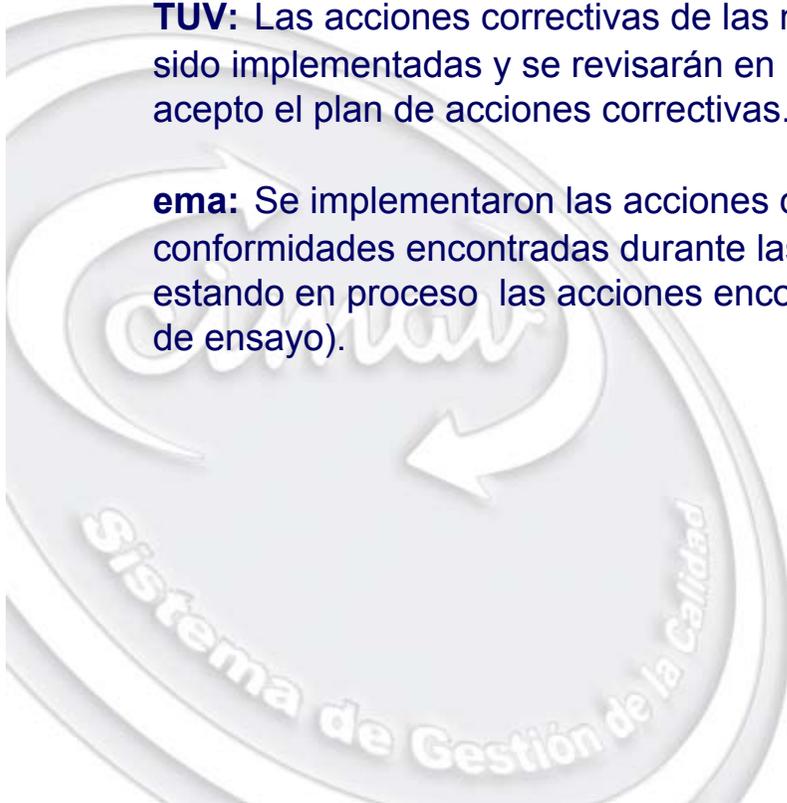
## ACCIONES CORRECTIVAS:

**-Auditorias Internas:** Las no conformidades fueron atendidas en su totalidad con la implementación de las acciones correctivas correspondientes, mismas que fueron verificadas por los auditores internos involucrados.

### **-Auditorias externas:**

**TUV:** Las acciones correctivas de las no conformidades encontradas el pasado mes de julio, han sido implementadas y se revisarán en la siguiente visita del organismo certificador. El Auditor acepto el plan de acciones correctivas.

**ema:** Se implementaron las acciones correctivas correspondientes para cerrar las no conformidades encontradas durante las evaluaciones de junio (laboratorios de calibración), estando en proceso las acciones encontradas durante las evaluaciones de octubre (laboratorios de ensayo).



## ACCIONES PREVENTIVAS:

Área/ Laboratorio	Descripción de la Acción	Proceso que Impacta	Seguimiento	Resultados Obtenidos
Dirección de Vinculación	Identificar al cliente solicitándole cual información adicional requiere en el informe de resultados.	Proceso de Seguimiento y Medición	Se tiene identificado al cliente, pero aún no solicita un nuevo servicio.	El cliente no ha solicitado un nuevo servicio.
Dirección de Vinculación	El cliente requiere de la certificación para un equipo, el cliente no tiene conocimiento de que CIMAV no tiene esta certificación.	Proceso de Seguimiento y Medición	Se contactó al cliente para informarle que CIMAV cuenta con la certificación que requería para el servicio ofrecido.	El cliente quedó satisfecho al saber que si se cuenta con la certificación.
Dirección de Vinculación	El cliente no ha recibido su factura, recibió los resultados pero esta no.	Proceso de Seguimiento y Medición	El departamento de contabilidad en la empresa del cliente no informó a este que la factura llegó en tiempo y forma.	El cliente aceptó que no tuvo conocimiento de esto.



## ACCIONES PREVENTIVAS:

Área/ Laboratorio	Descripción de la Acción	Proceso que Impacta	Seguimiento	Resultados Obtenidos
Dirección de Vinculación	El cliente no ha recibido su factura.	Proceso de Seguimiento y Medición	Se contactó al cliente explicándole que la demora fue debido a la acumulación de servicios por el período vacacional.	Se entregó la factura al cliente.
Dirección de Vinculación	El cliente tiene problemas con el conmutador, la llamada se desvía y no le contestan donde se requiere.	Proceso de Seguimiento y Medición	Cuando se termine el horario del personal de recepción se direccionarán las llamadas a vigilancia.	Se verificó que el personal de vigilancia atendiera las llamadas después del horario del personal de recepción.



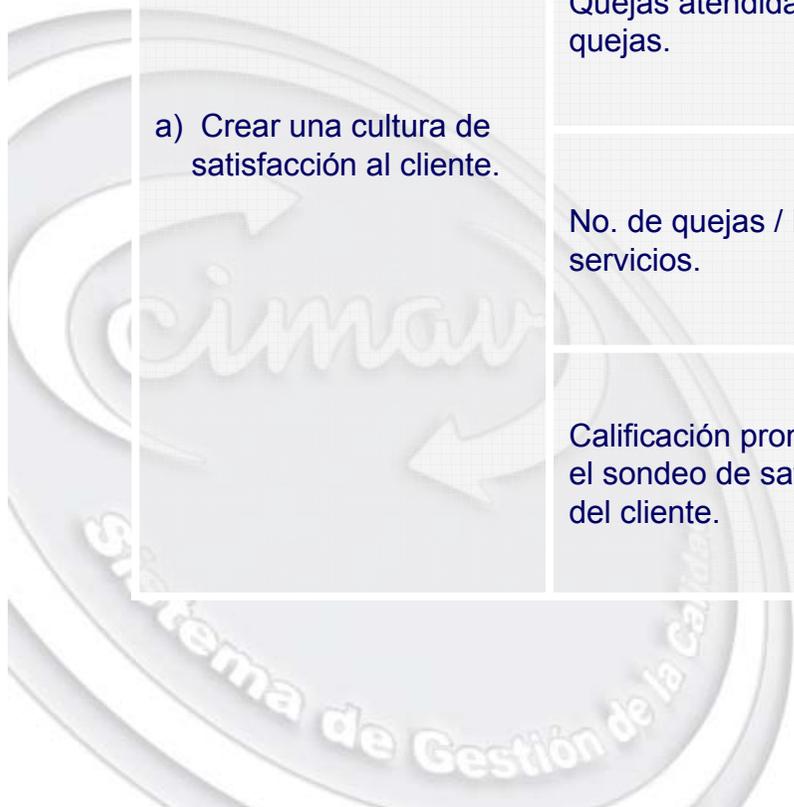
## ACCIONES DE MEJORA:

Área/ Laboratorio	Descripción de la Mejora	Proceso que Impacta	Seguimiento	Resultados Obtenidos
Laboratorio de Metrología y Vinculación	Mejora a la cotización con el fin de complementar la información que llega al cliente, como respuesta a la solicitud de servicio.	Proceso de Servicios de Pruebas y Calibración	Se presento la propuesta final aplicable al laboratorio.	Se comenzará a enviar el anexo a la cotización a partir del mes de diciembre.



## 7. Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 Programadas	Resultados al 2º 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 %	La calificación promedio del sondeo del 2º trimestre fue de 9,34%. Un 0,54% mayor a la obtenida en el 1º trimestre.



## 7. Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 Programadas	Resultados 2º 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	El 12 de agosto se tuvo una capacitación vía telefónica con conexión al MasterWeb, dirigida a los administradores del Sistema quienes, una vez que suban los archivos, capacitarán a los usuarios del mismo.
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 %	25%
	No. De cotizaciones aceptadas en el período / No. Total de cotizaciones realizadas en el período.	72 %	57%

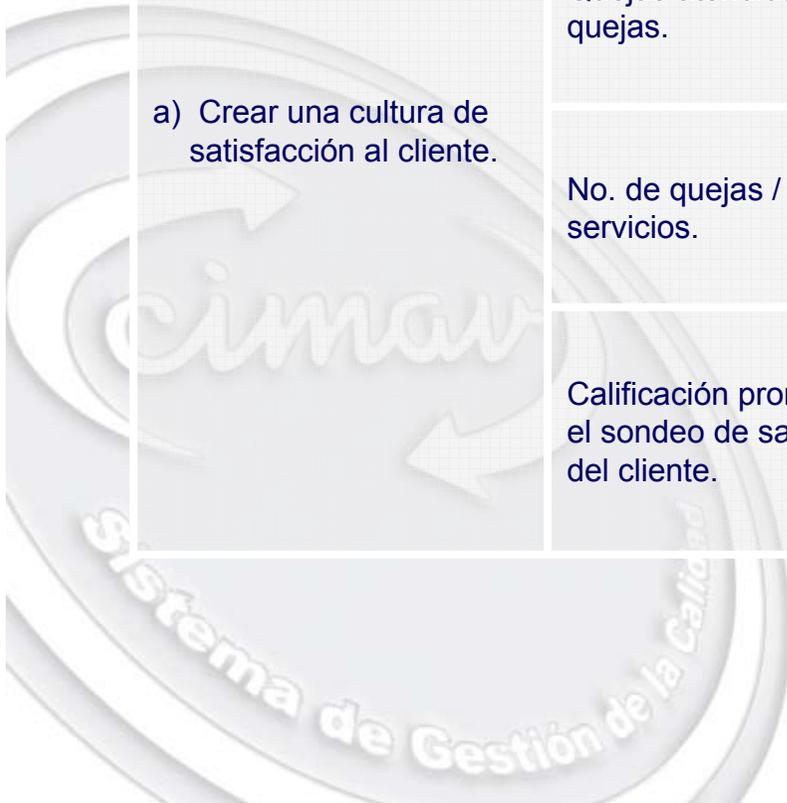
## 7. Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

<b>Objetivo de Calidad</b>	<b>Indicadores de desempeño</b> (Procesos/ actividades)	<b>Metas 2008 Programadas</b>	<b>Resultados 2º Trimestre</b>
c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios.	No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y /o acreditados / No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados.	98 %	99,74%
d) Crear una cultura de mejora continua.	Programa de trabajo basado en las 5 "S".	1 Programa de trabajo	Se impartió la capacitación.



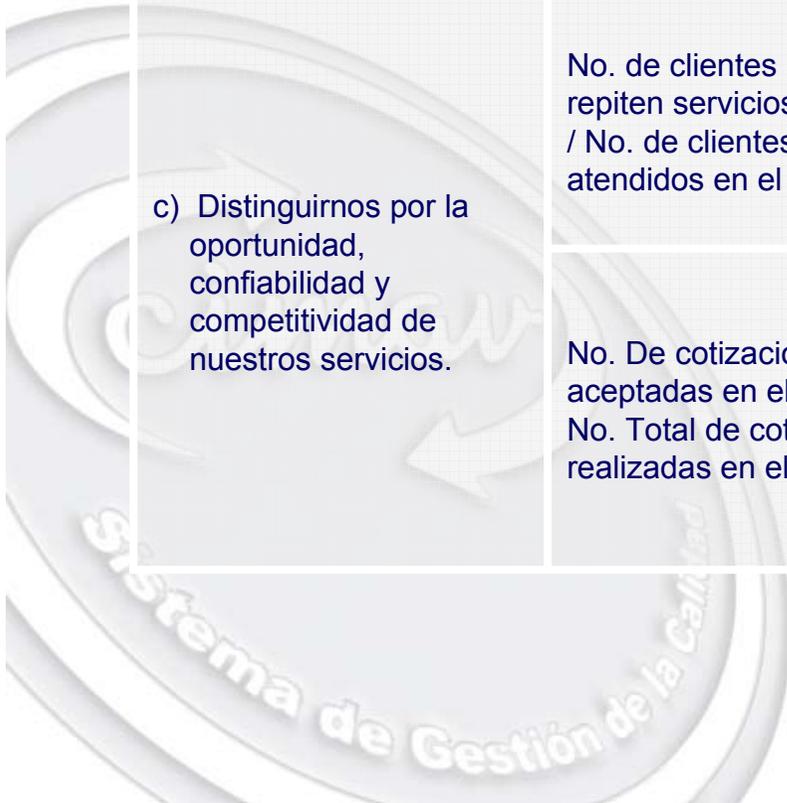
## 7. Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 Programadas	Resultados al 3 <sup>er</sup> 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 %	A la fecha no se han presentado quejas.
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.	Incrementar 2 %	La calificación promedio obtenida en el sondeo de satisfacción al cliente al 3er trimestre fue de 8,7, 6,45% menor al sondeo anterior.



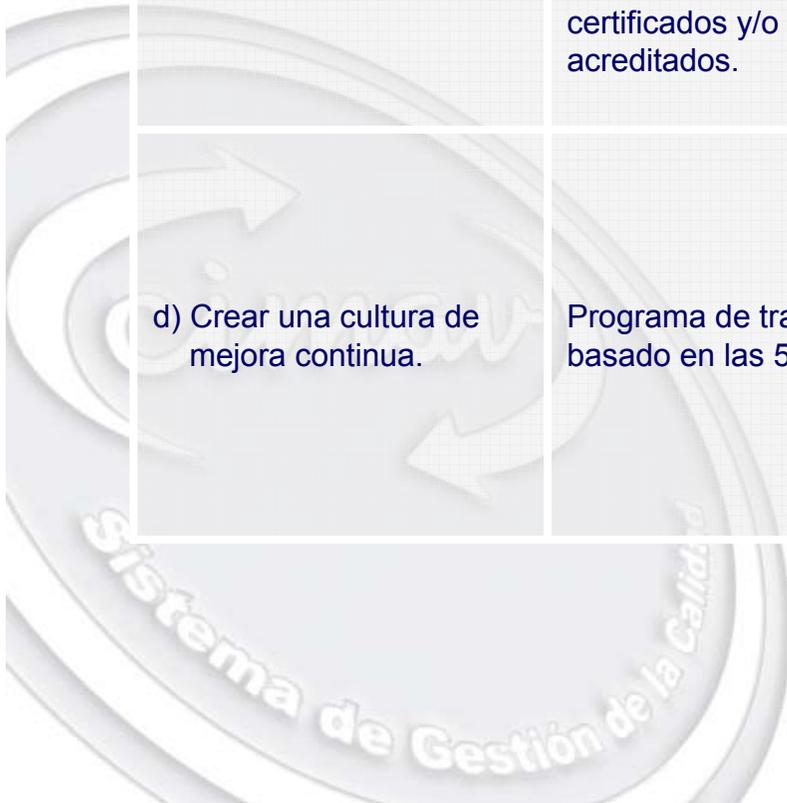
## 7. Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

<b>Objetivo de Calidad</b>	<b>Indicadores de desempeño</b> (Procesos/ actividades)	<b>Metas 2008 Programadas</b>	<b>Resultados 3<sup>er</sup> Trimestre</b>
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	Se retroalimento al personal que administra el programa de calidad en el uso del MasterWeb. Se actualizo, en el sistema, el personal que fungirá como usuario.
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 %	31,62% Trimestral 38,19% Acumulado
	No. De cotizaciones aceptadas en el período / No. Total de cotizaciones realizadas en el período.	72 %	45,05% Trimestral 68,27% Acumulado

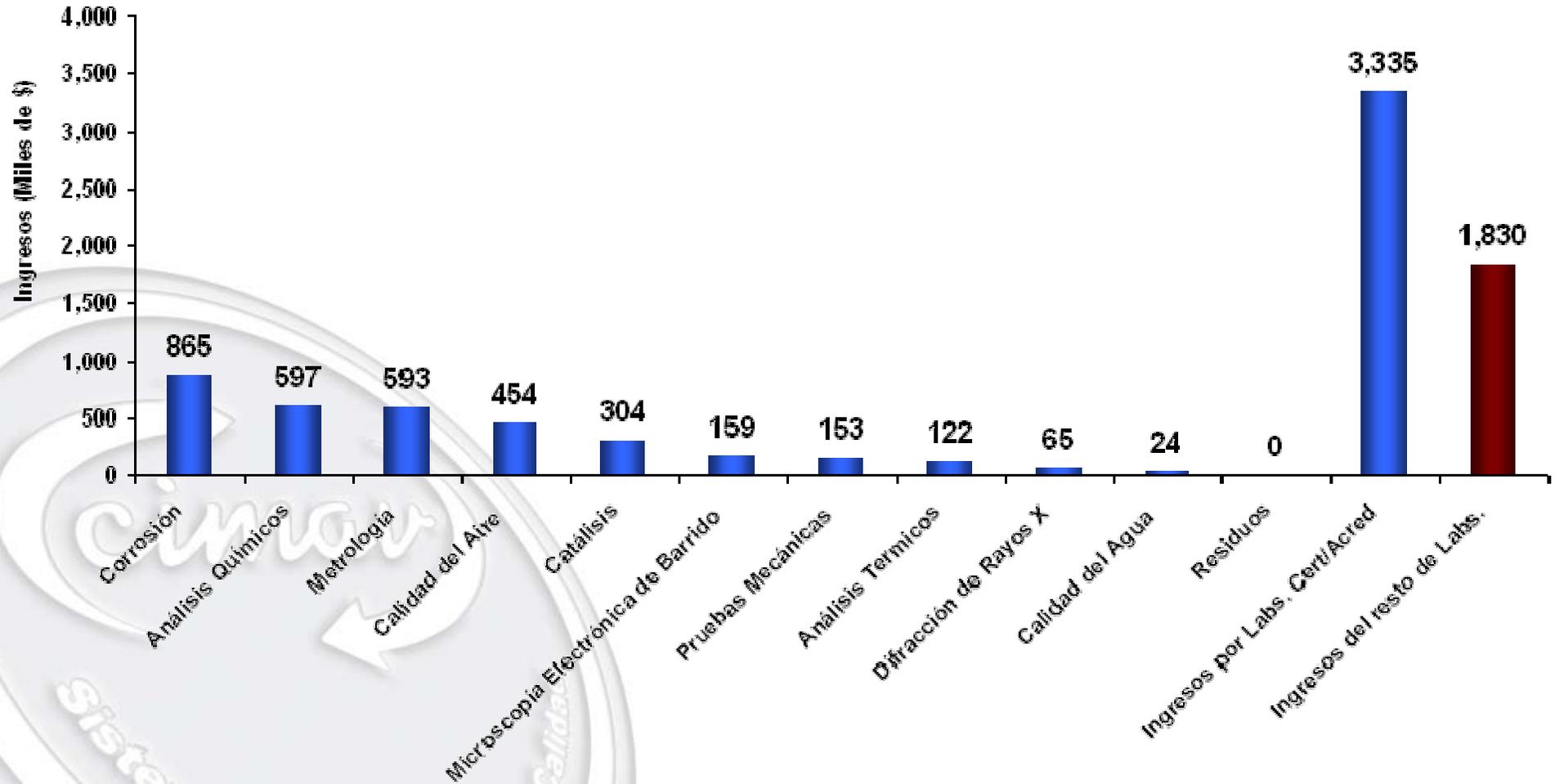


## 7. Resultado de los Indicadores de Desempeño del Plan de Calidad 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 Programadas	Resultados 3 <sup>er</sup> Trimestre
c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios.	No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y /o acreditados / No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados.	98 %	100% Trimestral 99,99% Acumulado
d) Crear una cultura de mejora continua.	Programa de trabajo basado en las 5 "S".	1 Programa de trabajo	Se impartió la capacitación 5S's, sin embargo, al no haber presupuesto, la implementación se programara para el 2009



Ingresos por Servicios Facturados al Tercer Trimestre (Miles \$)



## 9. 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	Pruebas de repetibilidad y reproducibilidad. Control de duplicados. Utilización de materiales de referencia certificados y muestras control. Control de la calibración con criterios de aceptación y rechazo.	Alma Delia Rubio Gómez  Myriam Verónica Moreno López  Silvia Violeta Miranda Navarro	1.-Determinación del contenido de Al, Fe, Si, K, Na, Ti, Ca, Mg y Mn en materiales cerámicos mediante fusión con metaborato de litio por ICP  2.- Determinación del contenido de Ag, As, Bi, Cu, Ni, Pb, Sb y Sn en soldaduras	Resultados estadísticamente satisfactorios.  Procedimientos LAQ06 y LAQ07 por medio de los cuales se realiza el aseguramiento de calidad de los resultados en el laboratorio.
	Prueba de aptitud técnica relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.	Jorge Carrillo	NOM-011-STPS-2001	Se obtuvieron resultados no satisfactorios, para los cuales se envió el plan de acciones correctivas.
Calidad del Aire	Medición de ruido en ambiente laboral.	Jorge Carrillo Flores Elías Ramírez Espinoza	NOM-011-STPS-2001	Actualmente se participa en un ensayo de aptitud por comparación entre laboratorios con el Centro de Calidad Ambiental, S.C.



9. 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	Comparación interpersonal.  LCPPT-01 Determinación de la Velocidad de Corrosión Empleando Técnicas Electroquímicas de Corriente Directa. (Curvas de Polarización).	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona	ASTM G59-97 (2003)  ASTM G5-94 (2004)	Los resultados fueron satisfactorios, Se demostró la competencia técnica del personal participante.
	Comparación interpersonal.  LCPPT-02. Evaluación Electroquímica de Materiales Metálicos Empleando la Técnica de Ruido Electroquímico.	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona	Procedimiento Interno	



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

<b>Laboratorio</b>	<b>Prueba</b>	<b>Participantes</b>	<b>Normas</b>	<b>Resultados Obtenidos</b>
Corrosión y Protección	Comparación Interpersonal.  LCPPT-03. Determinación de la Resistividad de Suelos Empleando el Método de los Cuatro Electrodoes o Wenner.	Citlalli Gaona Tiburcio  Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona  Gregorio Vázquez Olvera  Jair Lugo Cuevas	ASTM G 57-06	Los resultados fueron satisfactorios, Se demostró la competencia técnica del personal participante.
	Comparación Interpersonal.  LCPPT-04. Monitoreo de la Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado.	-Facundo Almeraya Calderón  -Adán Borunda Terrazas  -Víctor Orozco Carmona  -Gregorio Vázquez Olvera	ASTM G59-97(2003)	



9. 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	Comparación Interpersonal.  LCPPT-05. Medición de Potenciales de Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado.	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona  Gregorio Vázquez Olvera  Jair Lugo Cuevas	ASTM C876-91 (1999)	Los resultados fueron satisfactorios, Se demostró la competencia técnica del personal participante.
	Prueba Interlaboratorios, con dos Instituciones.  LCPPT-06. Evaluación de Materiales Metálicos en Cámara Salina.	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona	ASTM B 117_07a	



9. 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	Comparación Interpersonal.  LCPPT-07. Determinación de la Corrosión Asistida por Esfuerzo de Materiales Metálicos Empleando la Prueba C.E.R.T.	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona	NACE TM0177-2005	Los resultados fueron satisfactorios, Se demostró la competencia técnica del personal participante.
	Comparación Interpersonal.  LCCPT-08. 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	



**9. 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	LCPPT-09 Análisis de Fallas Relacionadas con Corrosión.	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona	ASTM G 161-00 (reaprobada 2006)	No aplica.
	Comparación Interpersonal.  LCCPT-10. Evaluación de Materiales en Cámara de Envejecimiento Acelerado por Intemperismo.	Facundo Almeraya Calderón  Adán Borunda Terrazas  Víctor Orozco Carmona	ASTM G154-06 y G-151-06	Los resultados fueron satisfactorios, Se demostró la competencia técnica del personal participante.

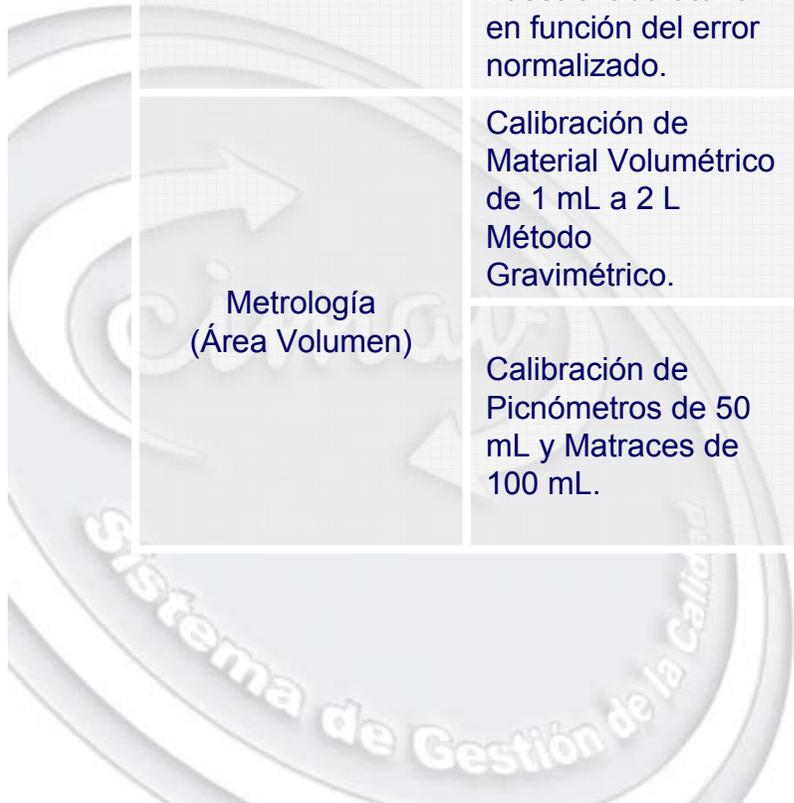


**9. Actividades de Aseguramiento de la Calidad de los Resultados y/o Participación en Programas de Ensayos de Aptitud**

<b>Laboratorio</b>	<b>Prueba</b>	<b>Participantes</b>	<b>Normas</b>	<b>Resultados Obtenidos</b>
Metrología (Área Dimensional)	Estudio de repetibilidad de mediciones en: Calibrador, micrómetro de exteriores, cinta métrica, indicador de carátula y bloques patrón por 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	Los resultados fueron satisfactorios.
Metrología (Área Eléctrica)	Estudio de Comparación.	Carmen Delgado Antillón	Procedimientos técnicos Internos	Se cuenta con datos que se evaluarán en el 2009.
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.
Metrología (Área Masa)	Se realizó estudio de repetibilidad Calibración de un instrumento para pesar y una pesa.	-Mónica Rodríguez Almodóvar  -Jorge Ortiz Meléndez	NOM-010-SCFI-1994  NOM-038-SCFI-2000	Se reporto en el primer semestre del año, Resultando Satisfactorio (Estudio Anual).

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

<b>Laboratorio</b>	<b>Prueba</b>	<b>Participantes</b>	<b>Normas</b>	<b>Resultados Obtenidos</b>
Metrología (Área Temperatura)	Estudio de Comparación. obtenidos en la calibración respecto a los mismos puntos calibrados por nuestro laboratorio en función del error normalizado.	Carmen Delgado Antillón	Procedimientos Técnicos del Laboratorio	Se reporto en el primer semestre del año, Resultando Satisfactorio (Estudio Anual).
Metrología (Área Volumen)	Calibración de Material Volumétrico de 1 mL a 2 L Método Gravimétrico.	Ma. Dolores Luján Sáenz	NOMX-BB-86-1982	Se realizó estudio de repetibilidad que se reporto en el primer semestre del año.
	Calibración de Picnómetros de 50 mL y Matrices de 100 mL.		Ensayo de aptitud organizado por CENAM y la ema.	El día 9 de enero de 2009 se recogerán en el CENAM los instrumentos volumétricos a calibrar.



## Métodos o Procedimientos Acreditados

Laboratorios	Métodos o Procedimientos
<b>Calidad del Aire</b>	<b>12 Métodos Acreditados</b>
Fuentes Fijas	9
Ambiente Laboral	3
<b>Análisis Químicos</b>	<b>2 Métodos Acreditados</b>
<b>Metrología</b>	<b>35 Procedimientos Acreditados</b>
Área Dimensional	6
Área Eléctrica,	17
Temperatura	4
Humedad	1
Área Masa	2 (Se amplió el alcance)
Área Volumen	5
<b>Corrosión y Protección</b>	<b>9 métodos acreditados (1 método en proceso)</b>
Química	8
Eléctrica-Electrónica	1
<b>Total de Métodos y Procedimientos Acreditados</b>	<b>58</b>

## Métodos y/o Procedimientos en Proceso de Acreditación

Laboratorio	Método y/o Procedimiento	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 llevo a cabo la visita de evaluación, donde el dictamen fue favorable.
Corrosión y Protección (Química)	Evaluación de Materiales en Cámara de Envejecimiento Acelerado por Intemperismo, en base a las Normas ASTM G 154-06 y G 151-06.	El 27 de octubre se llevo a cabo la visita de evaluación, están en proceso las acciones correctivas correspondientes para la obtención de la acreditación.



## Métodos Propuestos para su Acreditación

Laboratorio	Método
Residuos	US EPA WS-846 Test Method 9040 C-2004. Método de Medición de pH electrométrico en residuos acuosos y multifase.
	US EPA WS-846 Test Method 9045 d-2004. Medición de pH en sólidos y residuos.
	US EPA WS-846 Test Method 1110 A-2004. Método para determinar la corrosividad al acero en residuos líquidos.
	US EPA WS-846 Test Method 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.
	US EPA WS-846 Test Method 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.
	US EPA WS-846 Test Method 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.
	US EPA WS-846 Test Method 7000B, 2007 Ba, Cd, Ni, Ag, Pb, Metales por Absorción Atómica.
	US EPA WS-846 Test Method 7062 1994 Arsénico, Absorción Atómica – Reducción con Borohidruro de Sodio.
	US EPA WS-846 Test Method 7470A, 1994 Mercurio en residuos líquidos, Absorción Atómica – vapor frío.
US EPA WS-846 Test Method 7742, 1994 Selenio, Absorción Atómica, Reducción con Borohidruro de Sodio.	
PROFEPA 002/2006 Muestreo de Residuos Peligrosos - Sólidos, Líquidos y Semisólidos según Criterios.	

## Métodos dados de Baja

Laboratorio	Método
Análisis Químicos	Método Interno: LAQ03 Para la determinación del contenido de Al, C, Co, Cr, Cu, Mn, Mo, Ni, P, Pb, S, Si, Ti y Zn en aceros al carbón y aceros inoxidable por ICP-EAA y CHNS-O.
	Método Interno: LAQ04 Para la determinación del contenido de Fe, Mn, Ni, Pb, Sb, Sn y Zn en bronce.
Corrosión y Protección	Evaluación de materiales metálicos en cámara salina bajo la Norma ASTM G-85-98.



## Servicios Otorgados por Método Acreditado

LABORATORIO	NOMBRE DEL MÉTODO	NO. DE SERVICIOS OTORGADOS	
		2007	2008
Análisis Químicos	Determinación del contenido de Al, Si, Fe, K, Na, Ti, Ca, Mg, y Mn en Materiales Cerámicos Mediante Fusión con metaborato de Litio por ICP.	16	3
	Determinación del contenido de Ag, As, Bi, Cu, Ni, Pb, Sb y Sn en Soldaduras .	9	12
Calidad del Aire (Ambiente Laboral)	Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo en donde se genere ruido.	7	7
	Determinación de polvos respirables en aire del medio ambiente laboral.	34	33
	Determinación de polvos totales en aire del medio ambiente laboral.	8	4
Calidad del Aire (Fuentes Fijas)	Determinación de la concentración de oxígeno y bióxido de carbono en emisiones de fuentes fijas.	36	37
	Determinación de emisiones de monóxido de carbono proveniente de fuentes estacionarias.	36	37
	Determinación de la concentración de partículas suspendidas totales en aire ambiente.	24	10

## Servicios Otorgados por Método Acreditado

LABORATORIO	NOMBRE DEL MÉTODO	NO. DE SERVICIOS OTORGADOS	
		2007	2008
Calidad del Aire (Fuentes Fijas)	Determinación de la concentración de partículas menores a diez micras en aire ambiente.	28	20
	Determinación del contenido de humedad en los gases que fluyen por un conducto.	41	43
	Determinación de la densidad de humo en los gases de combustión que fluyen por un conducto.	36	37
	Medición del ruido emitido por fuentes fijas.	7	5
	Determinación del flujo de gases en un conducto por medio del tubo pitos.	41	43
	Determinación de la emisión de partículas contenidas en los gases que fluyen por un conducto.	41	43
Corrosión y Protección (Eléctrica-Electrónica)	Determinación de la Resistividad de los Suelos Empleando el Método de los Cuatro Electrodo o Wenner	0	0

## Servicios Otorgados por Método Acreditado

LABORATORIO	NOMBRE DEL MÉTODO	NO. DE SERVICIOS OTORGADOS	
		2007	2008
Corrosión y Protección (Química)	Determinación de la Velocidad de Corrosión Empleando Técnicas Electroquímicas de Corriente Directa.	4	2
	Evaluación Electroquímica de Materiales Metálicos Empleando la Técnica de Ruido Electroquímico.	0	0
	Monitoreo de la Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado.	0	0
	Medición de Potenciales de Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado.	0	0
	Evaluación de Materiales Metálicos en Cámara Salina.	6	8
	Determinación de la Corrosión Asistida por Esfuerzo de Materiales Metálicos Empleando la Prueba C.E.R.T.	0	0
	Determinación de la Corrosión Asistida por Esfuerzo de Materiales Metálicos Empleando Anillos de Deflexión.	0	1
	Análisis de Fallas Relacionadas con Corrosión.	8	8
	Evaluación de Materiales en Cámara de Envejecimiento Acelerado por Intemperismo.	2	1

## Servicios Otorgados por Método Acreditado

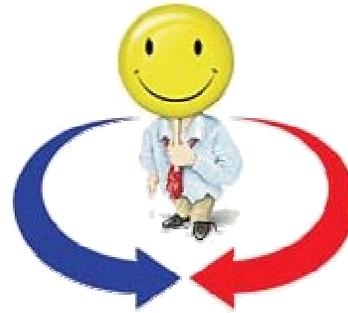
LABORATORIO	NOMBRE DEL MÉTODO	NO. DE SERVICIOS OTORGADOS	
		2007	2008
Metrología (Área Dimensional)	Calibración de Calibradores.	46	49
	Calibración de Micrómetros.	17	21
	Calibración de Indicadores de Carátula.	7	22
	Calibración de Cintas Métricas.	25	24
	Calibración de Bloques Patrón.	5	5
Metrología (Área Eléctrica)	Tensión en cc, Tensión en ca, Intensidad de cc, Intensidad de ca, Resistencia eléctrica y Controladores/Simuladores eléctricos de temperatura.	74	59



## Servicios Otorgados por Método Acreditado

LABORATORIO	NOMBRE DEL MÉTODO	NO. DE SERVICIOS OTORGADOS	
		2007	2008
Metrología (Área Humedad)	Higrómetros ambientales.	14	8
Metrología (Área Masa)	Calibración de instrumentos para pesar.	19 servicios (48 equipos)	18 servicios (79 equipos)
	Calibración de pesas.	20 servicios (176 equipos)	22 servicios (239 equipos)
Metrología (Área Temperatura)	Termómetros industriales, termómetros de líquido en vidrio, termómetros ambientales, termómetros bimetalicos.	50	49
Metrología (Área Volumen)	Calibración de Material Volumétrico de 1 mL a 2 L Método Gravimétrico.	3 servicios (29 equipos calibrados)	6 servicios (42 equipos calibrados)





**Nuestra responsabilidad  
es la satisfacción del cliente**

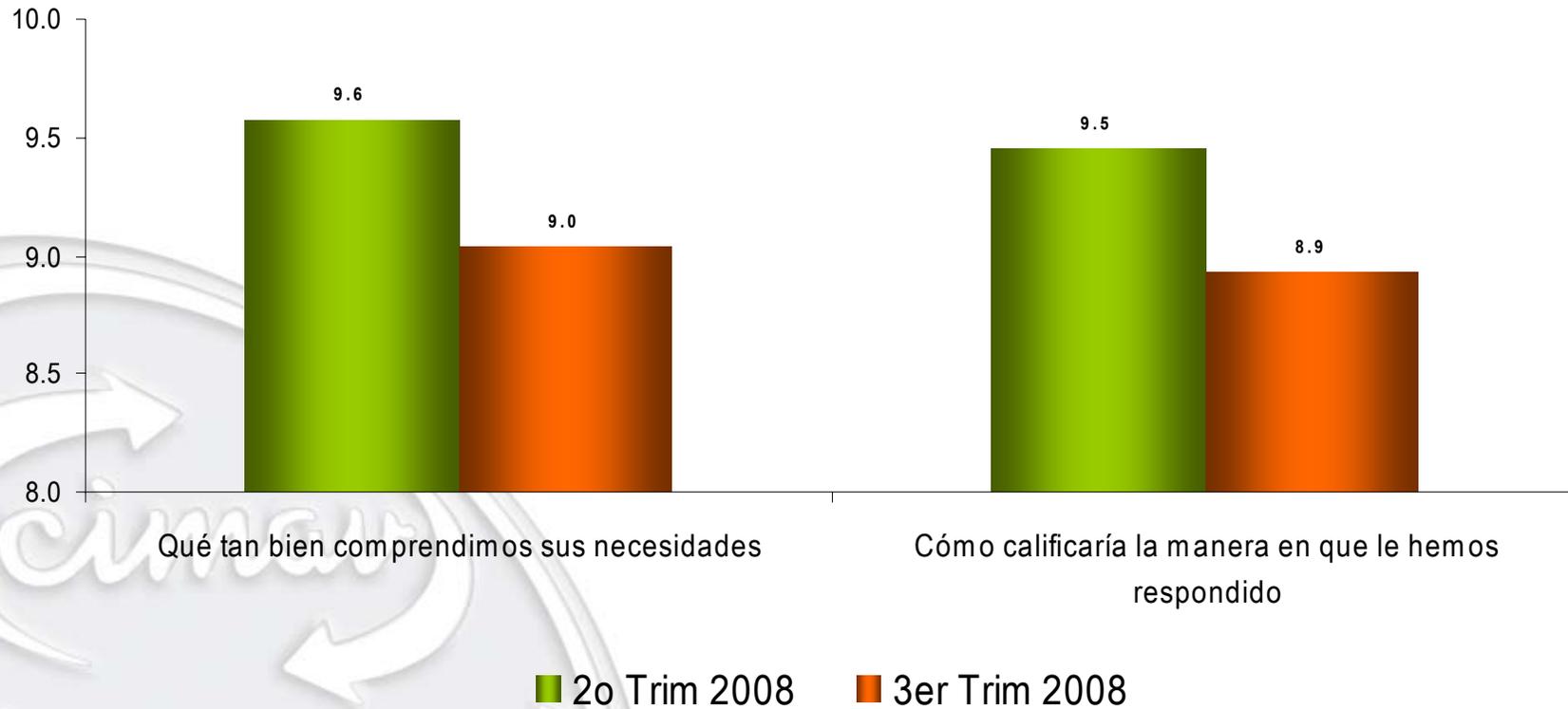
**Equipo de Satisfacción al Cliente**

# **Satisfacción del Cliente**

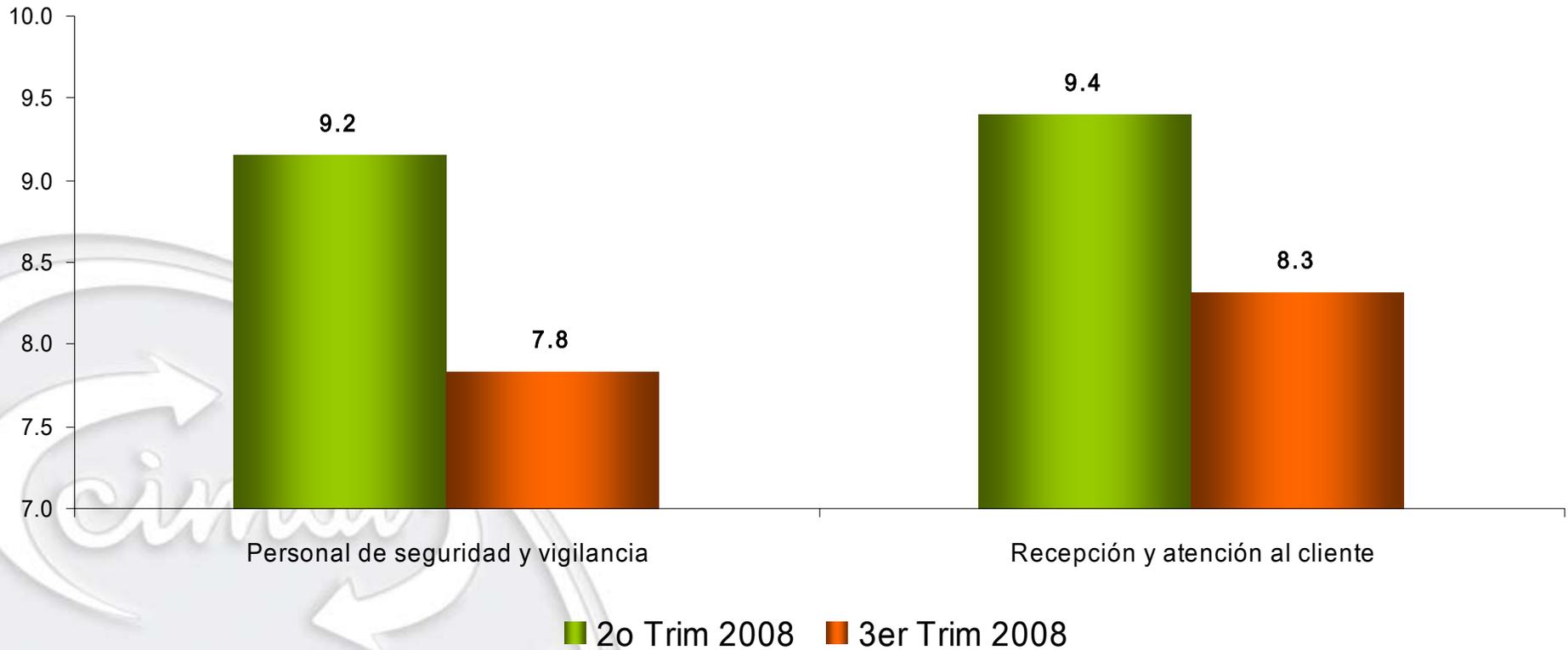
**Segundo y Tercer Trimestre del 2008**



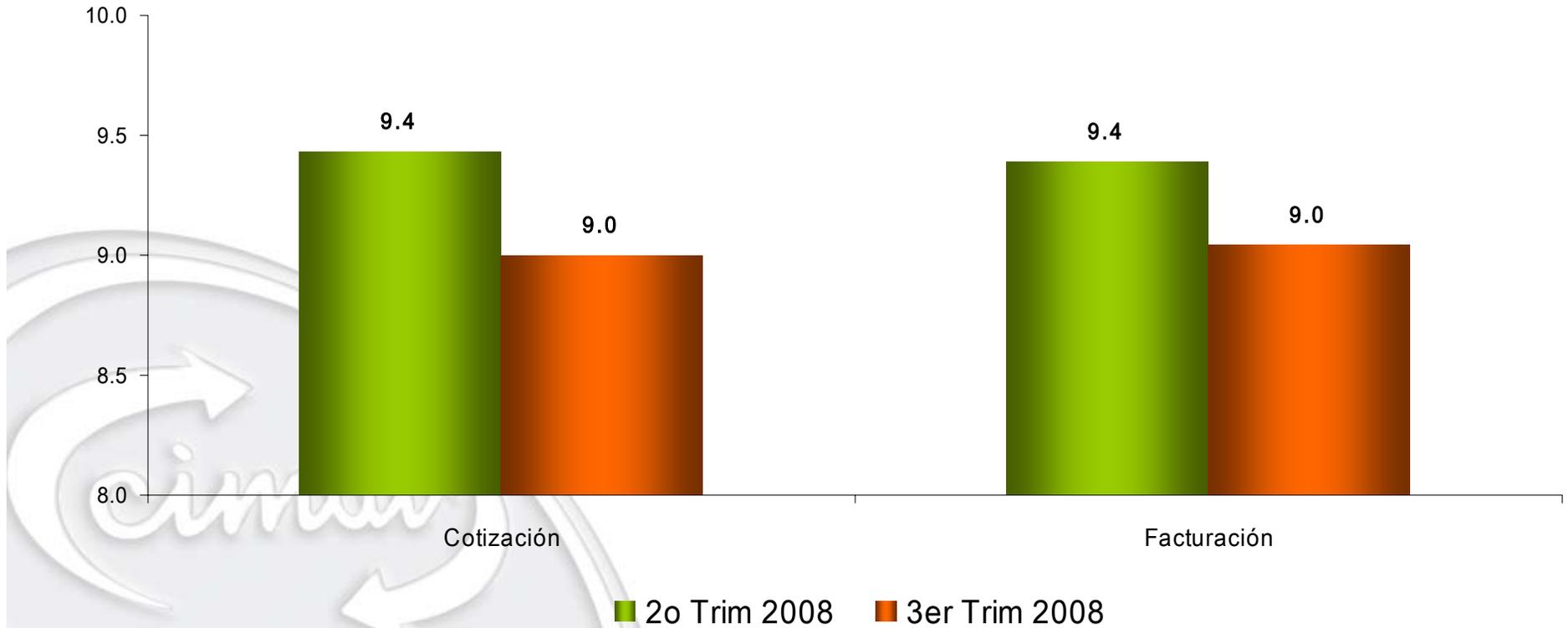
## ACTITUD DEL PERSONAL



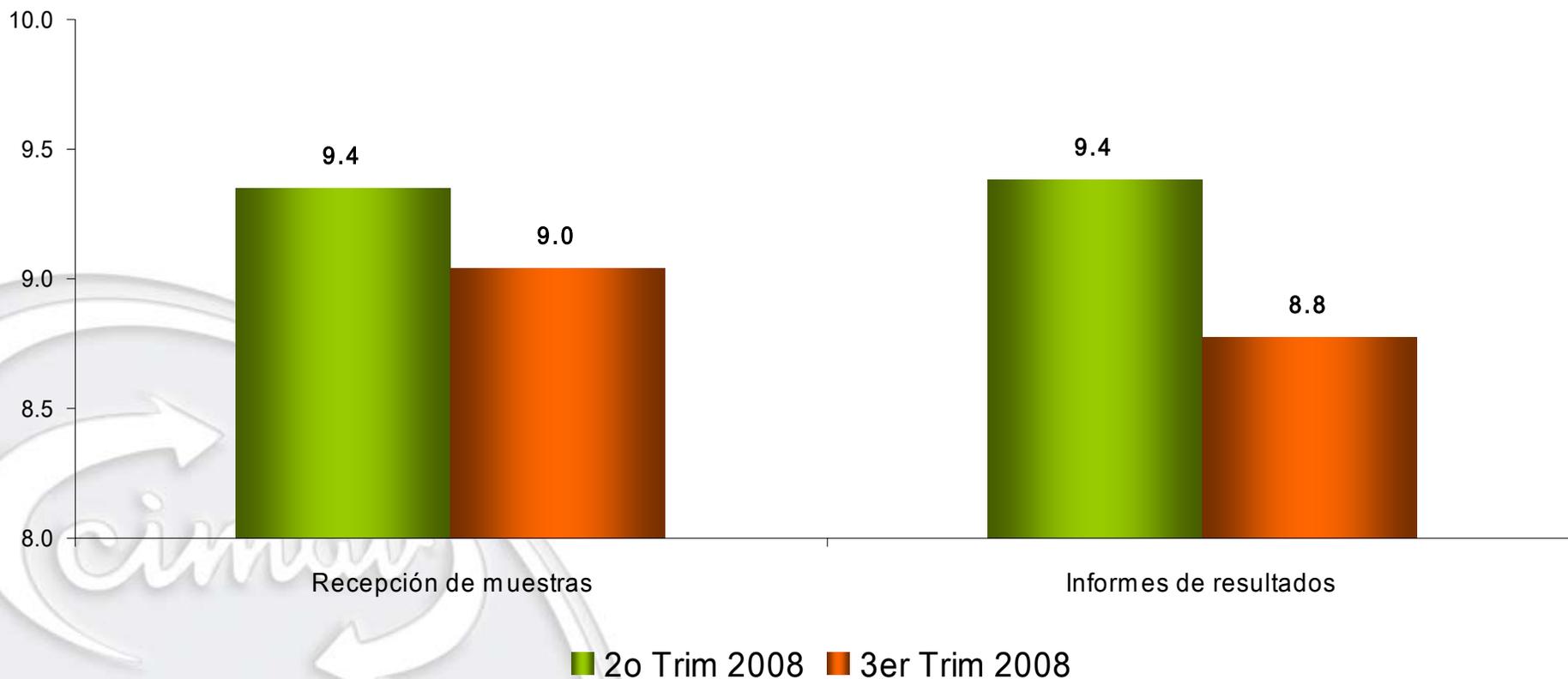
## COMPETENCIA DEL PERSONAL



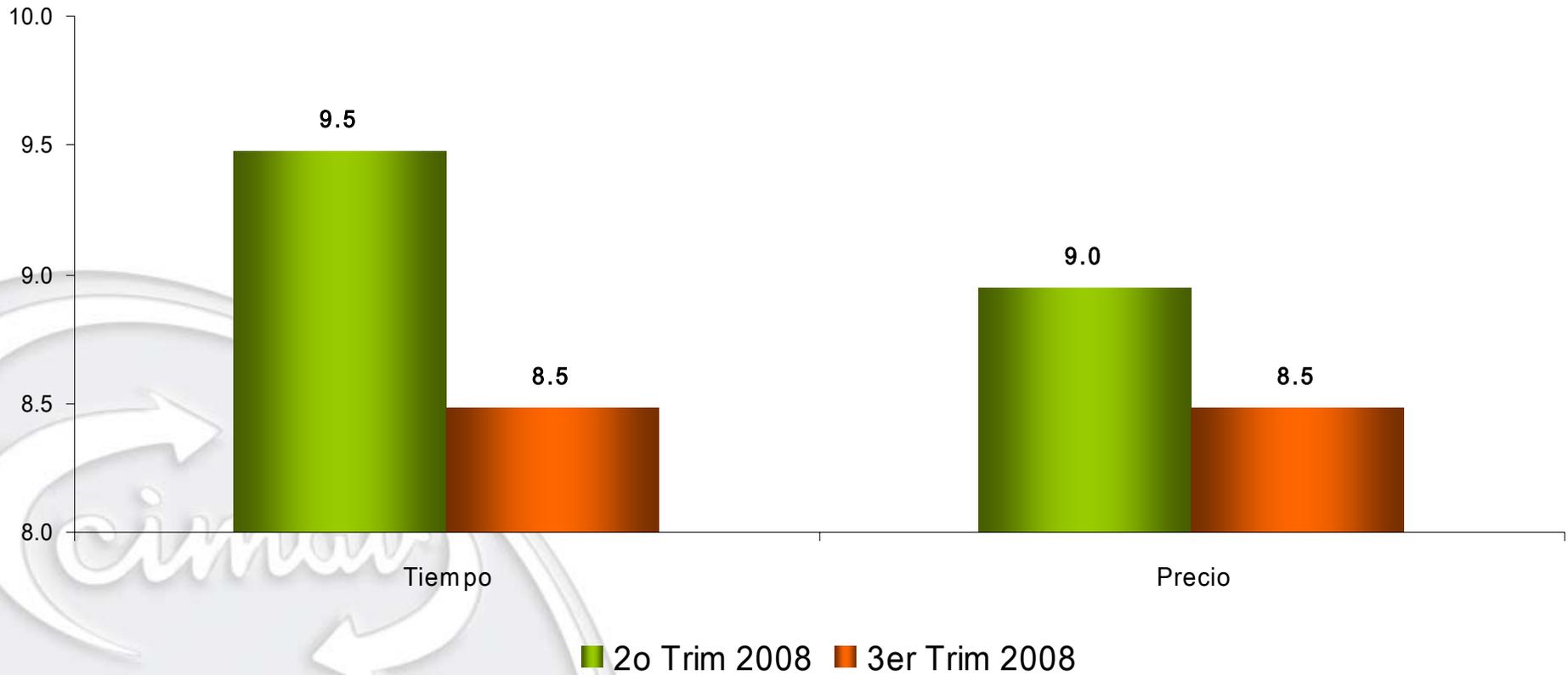
## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



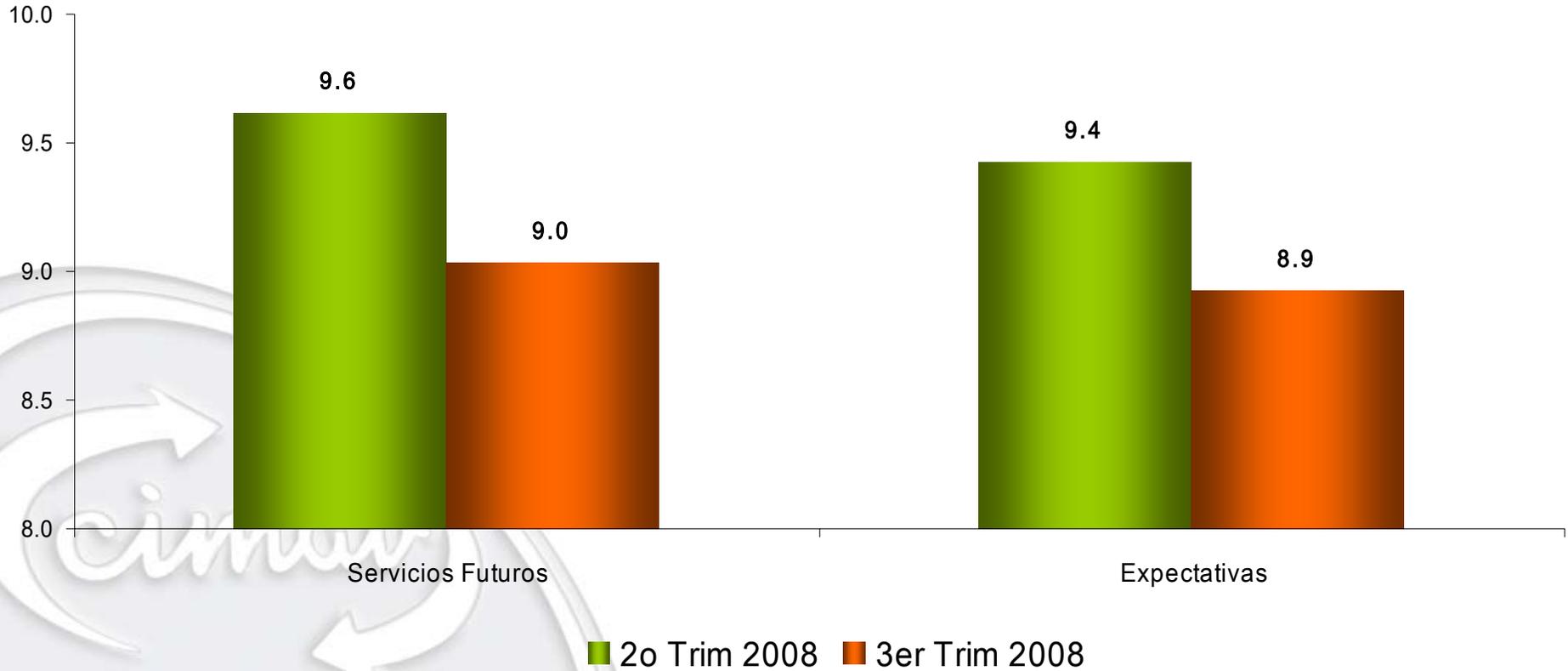
## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



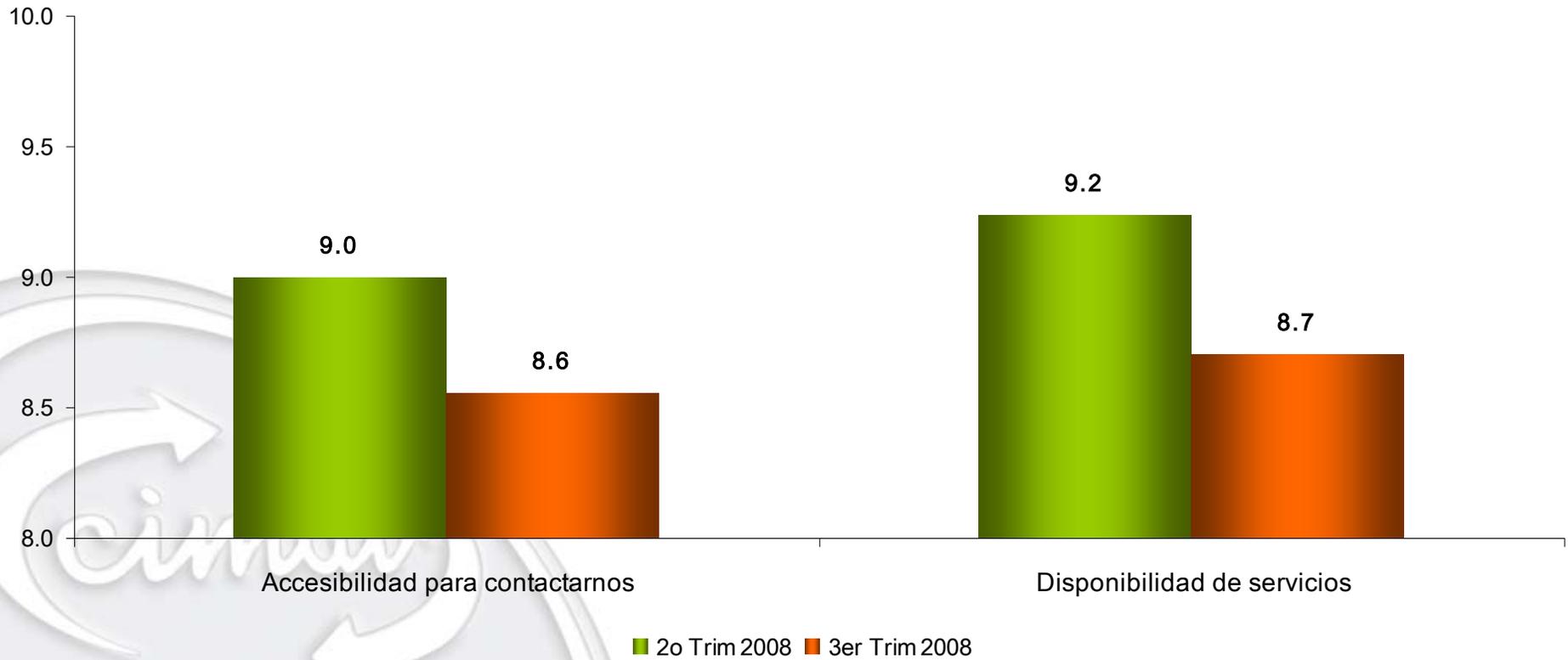
## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



## DISPONIBILIDAD



## NIVEL DE SATISFACCIÓN



## Comentarios derivados del Sondeo (2° Trimestre)

Hemos recibido muy buen servicio.

Los precios son un poco elevados.

He trabajado bien con el CIMAV.

Hasta el momento estoy muy bien en el CIMAV.

A mi me gustaría que anexaran gráficas y resultados que salen en crudo de los equipos, por que yo con eso podría dar una interpretación mas allá de los resultados que ustedes me envían, preguntar si el cliente desea que se le envíen este tipo de resultados, es decir con todo el proceso que implica el servicio.

El único problema que hemos tenido, es que en una ocasión requerimos una certificación para un equipo de refrigeración y no contaban con la misma.

Muy buen servicio.

Muy buen servicio.

**La facturación es muy tardada, realicé el pago hace un mes aproximadamente, envié la ficha de depósito y ya recibí los resultados, pero la factura aun no me llega, por esta razón no otorgue ninguna calificación en la pregunta correspondiente a este tema.**

## Comentarios Derivados del Sondeo (2º Trimestre)

**Tengo problemas para comunicarme, el conmutador no me transfiere a las extensiones que requiero.**

Hemos trabajado muy bien con ustedes, tengo muy buena comunicación con los técnicos que llevan a cabo los servicios de calibración de equipos.

**Solo la facturación, es un poco tardada, tengo una orden abierta sobre la cual no me han facturado y el servicio se realizo hace aproximadamente 3 semanas.**

Acabo de solicitar una cotización hace aproximadamente 10 días y no he obtenido respuesta a ello.

## Comentarios Derivados del Sondeo (3er Trimestre)

El servicio me fue pedido a un servidor entregar la muestra para un planta hermana y el usuario que debería contestar la encuesta es el Ing. Oscar Hernández Berlanga adjunto su correo: [oscar.hernandez@lamosa.com](mailto:oscar.hernandez@lamosa.com)

**Excesivamente caro, tardado y poca accesibilidad para hablar con los técnicos, falta de extensiones en los laboratorios para localizarlos.**

**Tiempo para emitir el informe exageradamente largo.**

En general es bueno el servicio, **únicamente seria bueno que se pudieran tener resultados con tiempos mas cortos de entrega.**

Un excelente servicio por parte del laboratorio de microscopio de barrido.

**Tengo muchos problemas para comunicarme, no me contestan en el conmutador, es mas fácil contactarlos vía correo electrónico.** Otro problema que tuve fue la única vez que visite el centro no había nadie en recepción por lo que tuve que preguntar en las oficinas por la persona que buscaba, fuera de eso el servicio ha sido bueno.

## Comentarios Derivados del Sondeo (3<sup>er</sup> Trimestre)

El único problema que he tenido es al momento de yo tener dudas sobre el servicio o reportes trate de contactarme con atención al cliente (Mónica) a través de correo electrónico o bien llamadas telefónicas y nunca recibí respuesta de su parte, pero fuera de eso los técnicos que realizaron el servicio resolvieron muy bien mis dudas. Otra cosa es que solicite un servicio de análisis de materiales peligrosos y en los laboratorios del CIMAV no lo podían realizar por lo que veo un área de mejora en ese punto.

**Tengo muchos problemas para comunicarme, mi llamada se queda atorada en el conmutador.** También he tenido problemas con la recepción de muestras, ya que al momento de llegar a caseta no me las quisieron recibir, porque se pueden perder, **creo que hace falta vinculación entre el área de atención al cliente y personal de seguridad. Por lo mismo creo que hace falta un poco mas de capacitación para el personal que se encuentra en caseta.**

**Necesitan mejorar el servicio de vigilancia y seguridad. No hay conocimiento del personal que labora en el CIMAV. Hay que mejorar el tiempo de respuesta y reporte de análisis de muestras.**

**Se triangulan las llamadas, me mandan de una extensión a otra.**

El día que fui al Centro me perdí, creo que les hace falta más señalización, pregunte y solo me decían por donde irme (pregunte en el área administrativa). El lapso de vacaciones aunque sean programadas con anticipación me parece muy amplio, considero que esos días debería permanecer alguien de guardia.

**Hubo una ocasión en la que solicite un estudio de análisis químicos y pague por anticipado y no se que ocurrió tal vez fue falta de comunicación entre ustedes, pero el resultado se retraso una semana y media cuando se trataba de un servicio urgente,** y si me enviaron los resultados pero el daño estaba hecho ya que yo requería ese estudio para una auditoria, es por eso que otorgo una calificación tan baja en la pregunta referente al tiempo acordado. Me gustaría que fueran ,mas atentos, que se involucraran con sus clientes, mas comunicación con sus clientes, mas trabajo en equipo dentro del Centro, dejan muchas cosas en el aire, cada quien se limita a hacer su trabajo.

## Comentarios Derivados del Sondeo (3<sup>er</sup> Trimestre)

El servicio brindado es muy bueno. Y que bueno que existan laboratorios acreditados en el estado de Chihuahua. Para ver si existen posibilidades de que organicen cursos respecto a calidad de los laboratorios acreditados , en caso de existir algún calendario de cursos que impartan podrían proporcionarlo. Gracias.

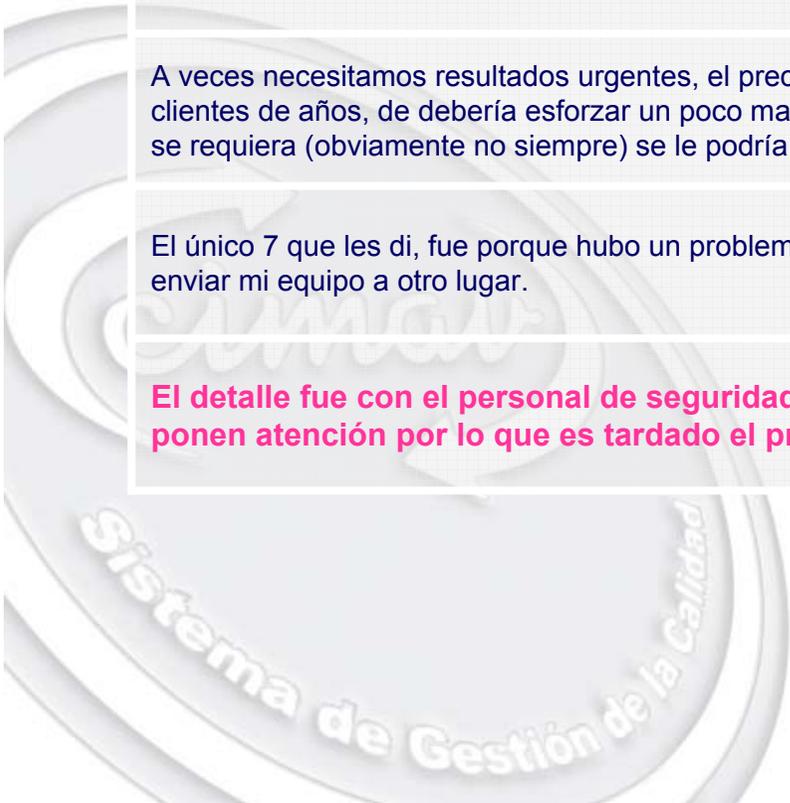
Tienen un trato excelente y son completamente accesibles para cualquier tipo de duda o aclaración.

**El tiempo de respuesta es muy lento, para entregar reportes de resultados. Hay ocasiones en que recogen las muestras y tardan hasta un mes en entregarnos resultados.**

A veces necesitamos resultados urgentes, el precio se duplica, creo que deberían ser flexibles en ese aspecto, ya que somos clientes de años, debería esforzarse un poco más para satisfacer al cliente, creo que al ofrecer resultados urgentes cuando se requiera (obviamente no siempre) se le podría dar un valor agregado al servicio y ser algo positivo para el Centro.

El único 7 que les di, fue porque hubo un problema con su equipo, pero me ayudaron a solucionar muy bien el problema al enviar mi equipo a otro lugar.

**El detalle fue con el personal de seguridad, a veces se batalla para entrar, al parecer los guardias no ponen atención por lo que es tardado el proceso de entrada y salida al Centro.**



## 1.- Derivada de la auditoría:

### Acción Preventiva

-Se revisarán los planes de auditoria, para que las auditorías internas se lleven a cabo de acuerdo al enfoque basado en los procesos definidos en el manual de calidad.

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

### 3.- Otras:

Actividades que se deberán observar por la actualización de la norma ISO 9001: 2000 a la versión 2008:

Sondeo de la Satisfacción del Cliente Interno

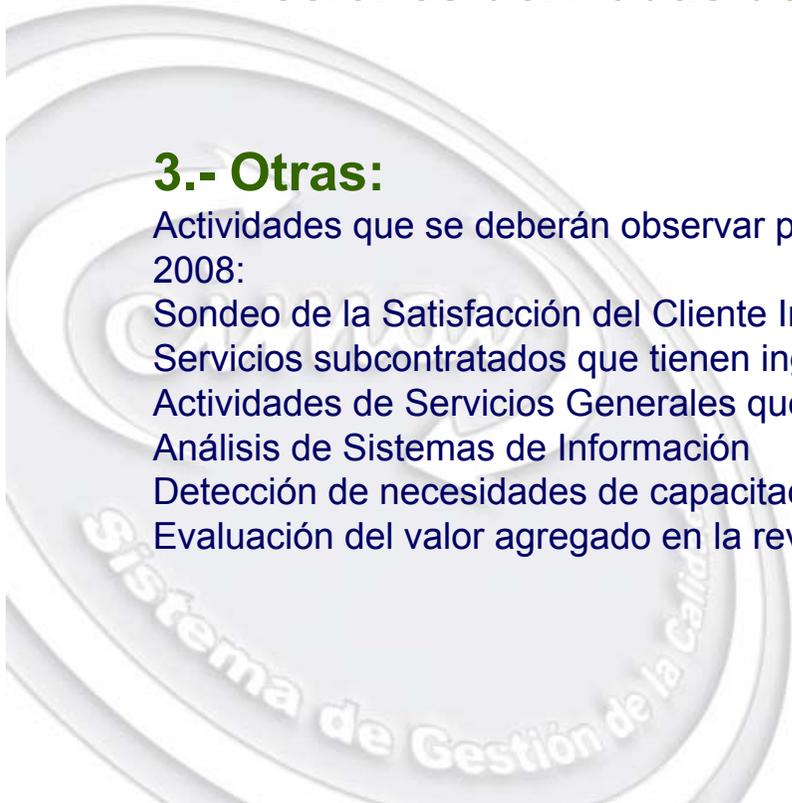
Servicios subcontratados que tienen ingerencia en los procesos

Actividades de Servicios Generales que se deben considerar en el alcance del SGC

Análisis de Sistemas de Información

Detección de necesidades de capacitación de acuerdo al perfil del personal

Evaluación del valor agregado en la revisión de la documentación que conforma el SGC



- **Situaciones potenciales de No Conformidades Mayores:**

- \* **Facturación**
- \* **Conmutador**
- \* **Tiempo de entrega del Informe**
- \* **Personal de Vigilancia**

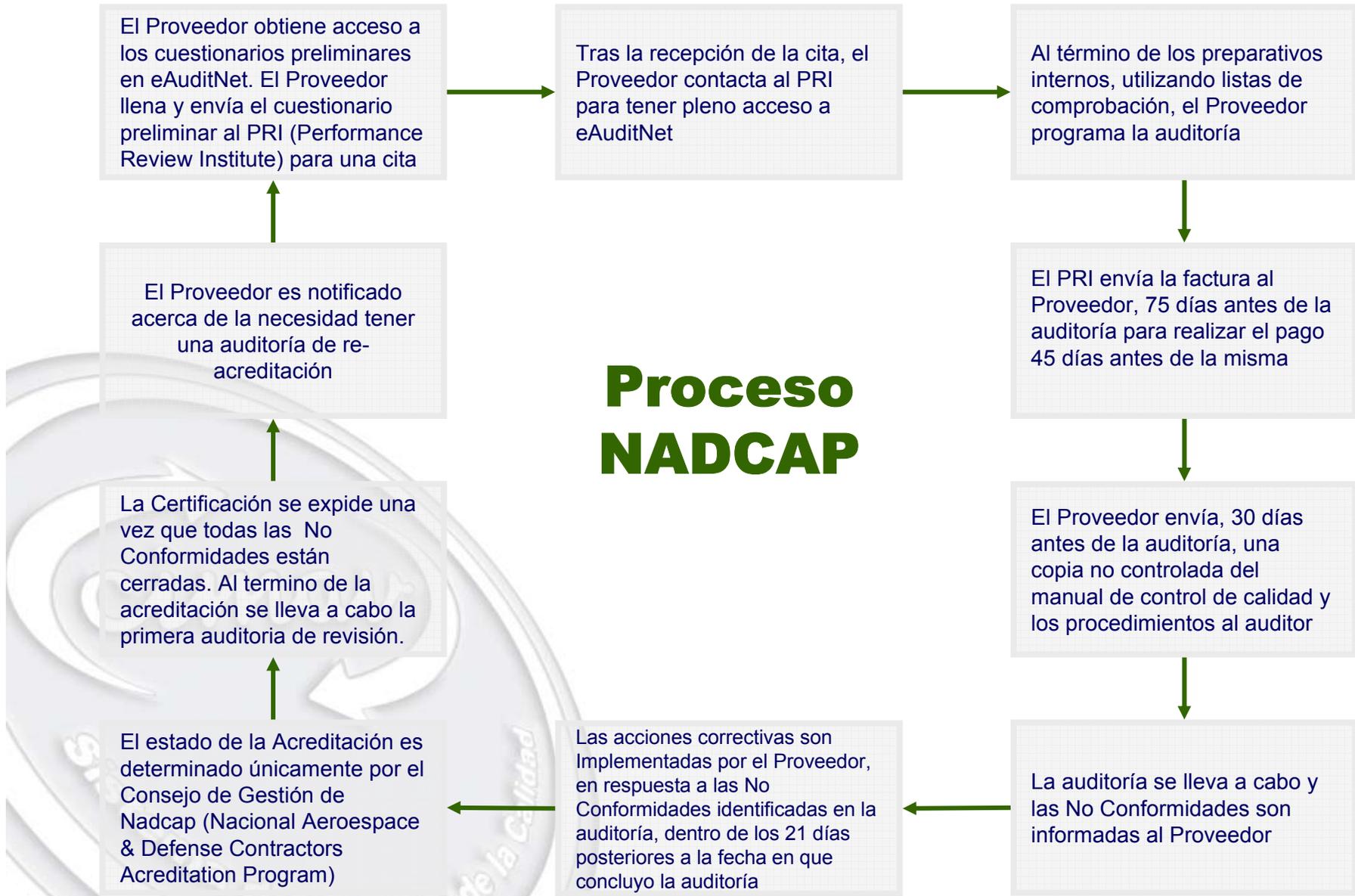
- **Certificación Honeywell**

- \* **Exámenes para calificar como agentes certificados**

- **Acreditación NADCAP**

- \* **National Aerospace & Defense Contractors Accreditation Program**





El Proveedor obtiene acceso a los cuestionarios preliminares en eAuditNet. El Proveedor llena y envía el cuestionario preliminar al PRI (Performance Review Institute) para una cita

Tras la recepción de la cita, el Proveedor contacta al PRI para tener pleno acceso a eAuditNet

Al término de los preparativos internos, utilizando listas de comprobación, el Proveedor programa la auditoría

El Proveedor es notificado acerca de la necesidad tener una auditoría de re-acreditación

El PRI envía la factura al Proveedor, 75 días antes de la auditoría para realizar el pago 45 días antes de la misma

La Certificación se expide una vez que todas las No Conformidades están cerradas. Al termino de la acreditación se lleva a cabo la primera auditoria de revisión.

El Proveedor envía, 30 días antes de la auditoría, una copia no controlada del manual de control de calidad y los procedimientos al auditor

El estado de la Acreditación es determinado únicamente por el Consejo de Gestión de Nadcap (Nacional Aerospace & Defense Contractors Accreditation Program)

Las acciones correctivas son Implementadas por el Proveedor, en respuesta a las No Conformidades identificadas en la auditoría, dentro de los 21 días posteriores a la fecha en que concluyo la auditoría

La auditoría se lleva a cabo y las No Conformidades son informadas al Proveedor

## Nadcap Audit Pricing

Effective Date January 1, 2006

NDT, HT, MTL, CP, CT, WLD, FLU, SLT, NMSE, COMP, FAST, ETG, SEAL& AQS Stand Alone Audits						
	Americas & Asia		UK (Pound)		Europe (Euro/Dollar)	
	1 Auditor	2 Auditors	1 Auditor	2 Auditors	1 Auditor	2 Auditors
1 Day	\$3,425	\$4,150	£2125	£2625	€3,425/\$3,425	€4,150/\$4,150
2 Day	\$4,150	\$5,600	£2625	£3625	€4,150/\$4,150	€5,600/\$5,600
3 Day	\$4,875	\$7,050	£3125	£4635	€4,875/\$4,875	€7,050/\$7,050
4 Day	\$5,600	\$8,500	£3625	£5625	€5,600/\$5,600	€8,500/\$8,500
5 Day	\$6,325	\$9,950	£4125	£6625	€6,325/\$6,325	€9,950/\$9,950
Each Added Auditor Day Past 5 Days	\$725	\$1,450	£500	£1000	€725/\$725	€1,450/\$1,450
Application Fee	\$350		£235		€350/\$350	
ETCH Stand Alone Audits, DIS & Follow-up Audits						
1 Day	\$2,000	\$2,725	£1000	£1500	€2,000/\$2,000	€2,725/\$2,725
2 Day	\$2,725	\$4,175	£1500	£2500	€2,725/\$2,725	€4,175/\$4,175
3 Day	\$3,450	\$5,625	£2000	£3500	€3,450/\$3,450	€5,625/\$5,625
4 Day	\$4,175	\$7,075	£2500	£4500	€4,175/\$4,175	€7,075/\$7,075
5 Day	\$4,900	\$8,525	£3000	£5500	€4,900/\$4,900	€8,525/\$8,525
Each Added Auditor Day Past 5 Days	\$725	\$1,450	£500	£1000	€725/\$725	€1,450/\$1,450
Application Fee	\$350		£235		€350/\$350	
AQS (AC7004) & ETCH Done Concurrently With Process Audit /SE Audit Done Concurrently With Other NM Audit						
Each Added Auditor Day	\$725	\$1,450	£500	£1,000	€725/\$725	€1,450/\$1,450