



Primera Reunión Ordinaria de Revisiones por la Dirección 2006





**Revisión por la Dirección
Primera Reunión Ordinaria 2006
09 de junio**

Agenda

1. Seguimiento de acuerdos
2. Revisión y validación de la política y objetivos de calidad
3. Resultados de auditorías
4. Resultados de las acciones de mejora del Plan de Calidad 2006
5. Resultados de los indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2006
6. Participación de los laboratorios acreditados, en el Programa de Ensayos de Aptitud
7. Cambios en el tipo y volumen de trabajo
8. Evaluación de satisfacción al cliente
9. Recomendaciones de mejora
10. Asuntos Generales



1. Seguimiento de acuerdos

Generales

Clave	Acuerdo	Responsable	Situación
RD-O-02-05-01	Se ratificó la política de calidad	Lic. Gilda Legarreta Ito/ Ing. Julio César Fierro	Atendido
RD-O-02-05-02	Se aprobó la modificación del objetivo: <i>Mantener al personal a la vanguardia en el conocimiento en las áreas de su competencia</i> Quedando de la siguiente manera: <i>Mantener al personal capacitado en las áreas de su competencia</i> Quedando ratificados los tres objetivos restantes	Lic. Gilda Legarreta Ito/ Ing. Julio César Fierro	Atendido
RD-O-02-05-03	Se aprobó la incorporación de un objetivo de calidad adicional, quedando como sigue: Crear una cultura de mejora continua	Lic. Gilda Legarreta Ito/ Ing. Julio César Fierro	Atendido
RD-O-02-05-04	Se aprobó el Plan de Calidad 2006 que incluye 15 acciones de mejora, 29 metas y sus correspondientes indicadores, así como el presupuesto relativo.	Lic. Gilda Legarreta Ito/ Ing. Julio César Fierro	Atendido
RD-O-02-05-05	Se acordó dar seguimiento a las actividades relacionadas con los ensayos de aptitud (pruebas interlaboratorios)	Ing. Julio César Fierro/ Responsables de los diferentes laboratorios	Atendido
RD-O-02-05-06	Se aprobó el nombramiento del Ing. Julio César Fierro como Representante de la Alta Dirección	Lic. Gilda Legarreta Ito	Atendido



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

Política de Calidad

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

Objetivos de Calidad

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



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

3.- Resultados de auditorías

ALCANCE DE AUDITORIA.

La auditoría interna se llevó a cabo considerando tanto las cláusulas de la norma ISO 9001:2000 como lo establecido en los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad aplicables a los laboratorios de: Análisis Químico, Análisis Térmico, Calidad del Agua y Residuos Peligrosos, Calidad del Aire, Corrosión, Metrología (Áreas: Dimensional, Eléctrica, Temperatura, Humedad, Masa y Volumen), Microscopía Electrónica de Barrido, Pruebas Mecánicas y Rayos X, así como, a las áreas administrativas de apoyo: Dirección General, Dirección de Planeación y Asuntos Estratégicos, Representante de la Dirección (Administrador del Programa de Calidad), Responsable de las Revisiones por la Dirección (Subdirección de Evaluación y Seguimiento), Vinculación (Coordinación de Servicios y Asesor Comercial), Mantenimiento, Telecomunicaciones y Sistemas, Comunicación (Subdirección Administrativa), Recursos Humanos, Adquisiciones, Almacén (Control Patrimonial), Controlador de Documentos (Asistente de la Dirección de Administración y Finanzas) y Responsable de la 3ª auditoría interna -2005- (Auditor Líder).

OBJETIVO.

Determinar la implementación y observancia del Sistema de Gestión de la Calidad en los Laboratorios y Áreas de Apoyo que se encuentran dentro del alcance de la certificación.

RESULTADOS.

1. Breve descripción de los hallazgos encontrados durante la auditoría.

El cambio de logotipo de CIMAV, dado a conocer el 13 de marzo del año en curso, se vio reflejado en el hallazgo de mayor incidencia debido a la falta de actualización del logotipo en las portadas de los procedimientos y formatos administrativos y técnicos que aplican a las diferentes áreas de apoyo y laboratorios.

Durante la auditoría se observó que en el Laboratorio de Metrología en las Áreas de: Eléctrica, Dimensional, Masa y Volumen se ha visto rebasada, en ocasiones, la capacidad de atender servicios debido a la falta de un mayor equipamiento; esto mismo ocurre en el Laboratorio de Calidad del Aire donde se han dejado de realizar servicios por la falta de equipamiento para atender requerimientos de nuestros clientes en medio ambiente laboral (ruido y dosimetrías). Asimismo, el espacio ocupado por el Laboratorio de Pruebas Mecánicas se ve limitado al encontrarse equipo fuera de servicio (descompuesto) que ocupa un área considerable.



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

2. Descripción de las no conformidades:

No.	CLÁUSULA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	LABORATORIO / AREA	AUDITORES
1.	4.2.4 y Proc. de Control de Doctos (CA01-07)	Se encontraron los registros de solicitud de servicio sin la información requerida en algunos de sus espacios e ilegibles en la firma de la coordinadora de servicios. Ver anexo al final del informe donde se presenta una relación de la información faltante en las solicitudes de servicios revisadas.	Análisis Químico, Calidad del Aire, Calidad del Agua y Residuos, Corrosión, Dimensional, Masa, Rayos X y Pruebas Mecánicas, Análisis Térmico, Microscopia Electrónica de Barrido	ERE, ETM, HEP, JOM, DLG, AHG, ADRG, MRA, VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, MML, SMN, DLS, JCFA.
2.	6.3 a)	La regadera existente en el almacén de químicos no funciona.	Control Patrimonial (Almacén)	ARG, MRA, JCFA.
3.	7.2.2 a)	En la solicitud de servicio N° 06/1512 no se registró específicamente los requisitos técnicos del cliente (se llevó a cabo inicialmente la cuantificación de azufre por gravimetría y finalmente por medio del analizador elemental que de acuerdo a los requerimientos del cliente es el método que inicialmente había solicitado.	Análisis Químico	ERE, ETM, HEP, JCFA.
4.	7.2.2 a) y Proc. de Identificación y Seguimiento de Muestras y/o Equipos (CA10-03)	Ni en la solicitud de servicio N° 06/1478 A, ni en la cotización correspondiente se identificaron los elementos a calibrar.	Metrología Área Masa	VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, JCFA.
5.	5.5.1	El responsable de las Áreas Eléctrica, Temperatura y Humedad, no cuenta con la descripción actualizada de su puesto y de su perfil, así como tampoco con la carta donde se establece su autoridad, funciones y responsabilidades.	Metrología Área Eléctrica-Temperatura-Humedad	ABM, VOC, JCFA.
6.	7.5.2 a)	Se cuenta con una hoja de cálculo para la determinación de humedad (LME-PT-014), sin embargo, no se cuenta con la validación (cálculos manuales) de dicha hoja por lo que no se pueden considerar que criterios se aplican para la revisión y aprobación del proceso para determinar la humedad.		
7.	4.2.3 b)	No se presentó evidencia de que las normas aplicables a Temperatura y Humedad corresponden a la última versión disponible, así mismo la lista maestra de los procedimientos técnicos aplicables no se encuentra actualizada.		
8.	Proc. Control de Doctos (CA01-07)	Se encontraron registros en el laboratorio donde los errores no son corregidos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos (CA01-07).	Rayos X	MML, ADRG, SMN, JCFA.
9.	Hoja de instrucción para asignar	El listado Maestro de documentos externos tiene un código que no concuerda con lo establecido en la hoja de instrucción para asignar códigos a los documentos		



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

	códigos a los doctos (CA01H02-04)	(CA01H02-04).		
10.	7.6 a)	Se presentaron los informes de calibración de las balanzas que tiene el laboratorio; sin embargo, no se presentaron las cartas de trazabilidad al patrón de medición correspondiente.	Calidad del Agua y Residuos	AHG, JCFA.
11.	5.5.1	El responsable del laboratorio, no cuenta con la descripción actualizada de su puesto y de su perfil, así como tampoco, con la actualización de su currículum.	Microscopia Electrónica de Barrido	ADRG, ERE, JCFA.
12.	Proc. de supervisión de registros (LO07-04)	El informe de análisis morfológico del servicio N° 06/1652 solo presenta en la portada el nombre del servicio y no en todas las paginas como se establece en el procedimiento de supervisión de registros (LO07-04) aplicable en el laboratorio.		
13.	7.6 a)	Se cuenta con un termo higrómetro (TH-001/2005) sin calibrar.		
14.	Hojas de instrucción para elaborar o actualizar procedimientos (CA01H01-03) y para asignar códigos a los doctos (CA01H02-04)	Los procedimientos técnicos no se encuentran actualizados con forme lo establecido en las hojas de instrucción (CA01H01-03) y (CA01H02-04).	Análisis Térmico	SMN, HEP, ABM, ED, JCFA.
15.	6.3 b)	La mufla que se encuentra en el laboratorio carece de identificación por lo cual no se puede determinar si es un equipo que se requiera para el desarrollo de los procesos (pruebas).		
16.	4.2.3 b)	No se presentó evidencia de que las normas aplicables a los procesos desarrollados en el laboratorio corresponden a la última versión disponible; así mismo, la lista maestra de los procedimientos técnicos aplicables no se encuentra actualizada.		
17.	Proc. Control de Doctos (CA01-07)	El listado Maestro de procedimientos técnicos y normas no se encuentran en el formato vigente.	Pruebas Mecánicas	ETM, DLS, MRA, EMH, JCFA.
18.	7.6 c)	Los equipos no cuentan con las calcomanías que identifiquen el estado de calibración de los mismos.		
19.	6.4	No se cuenta con registros de temperatura para asegurar que las pruebas se desarrollan dentro del rango establecido por los métodos normalizados.		
20.	Hoja de instrucción para elaborar o actualizar procedimientos (CA01H01-03)	Los procedimientos técnicos no se encuentran actualizados conforme lo establecido en las hojas de instrucción (CA01H01-03).		
21.	Hoja de instrucción para elaborar o actualizar procedimientos (CA01H01-03)	En los registros generados en el laboratorio no se observa lo establecido en la hoja de instrucción (CA01H01-03), referente a escribir la fecha iniciando por el año (cuatro dígitos), mes (dos dígitos) y día (dos dígitos).		
22.	Hoja de instrucción	Los procedimientos técnicos no cuentan con la fecha de efectivo y la fecha de emisión es errónea, no se observa	Corrosión	ADRG, JOM, MRA, JCFA.



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

	para elaborar o actualizar procedimientos (CA01H01-03)	lo establecido para la asignación de fechas indicado en la hoja de instrucción (CA01H01-03).		
23.	Proc. Control de Doctos (CA01-07)	Los registros de Listados Maestros no se encuentran en el formato vigente.		

No.	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	LABORATORIO / AREA
1.	Se encontraron formatos, registros y procedimientos administrativos con el logo anterior de CIMAV.	Calidad del Aire, Calidad del Agua y residuos, Corrosión, Dimensional, Masa, Rayos X, Pruebas Mecánicas, Auditoría Interna, Control de documentos, Subdirección de Evaluación y Seguimiento (Revisiones por la Dirección), Mantenimiento, Adquisiciones.
2.	El Director General se mantiene enterado del desarrollo, implementación y eficacia del sistema de gestión de la calidad; sin embargo, le falta conocer los últimos cambios realizados al Manual de Calidad.	Dirección General.

No.	DESCRIPCION DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	LABORATORIO / AREA
1.	Es conveniente que una vez que se aplican las encuestas de sondeo de satisfacción del cliente (actualmente se aplican semestralmente), se le avise inmediatamente al personal involucrado sobre la retroalimentación recibida para atender a la brevedad aquellos casos en que los clientes, sin quejarse, hacen comentarios relacionados con los servicios prestados.	Atención al Cliente

3. Gráficas de resultados.

En el Anexo 1 se presentan las gráficas de las No Conformidades encontradas por cláusula de la norma ISO 9001:2000 y/o por los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad aplicables a los Laboratorios y/o Áreas Administrativas de Apoyo.

4. Relación de solicitudes de servicios con información faltante.



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

En el Anexo 2 se presenta una relación de las solicitudes de servicio revisadas durante la auditoría interna, mismas que carecen de la información necesaria.

5. Acciones inmediatas recomendadas.

Implementar a la brevedad las acciones correctivas necesarias para cerrar las no conformidades encontradas.

Considerar las acciones preventivas necesarias para evitar que a futuro el incremento en el volumen y tipo de servicios ofrecidos por nuestros laboratorios se vean afectados.

Elaborado por: Ing. Julio César Fierro Alonso.

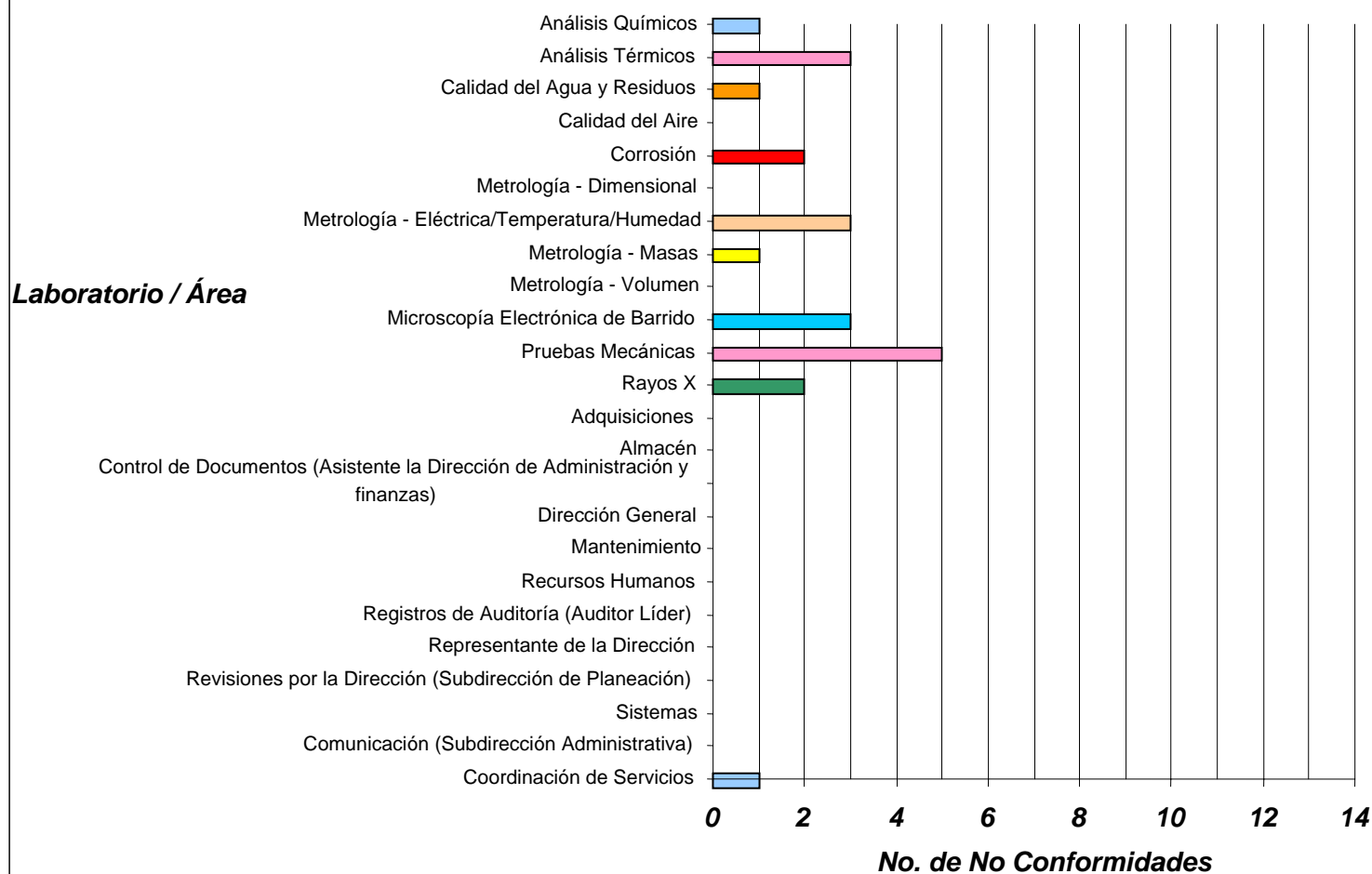
Chihuahua, Chihuahua, a 9 de Mayo de 2006.



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

ANEXO 1

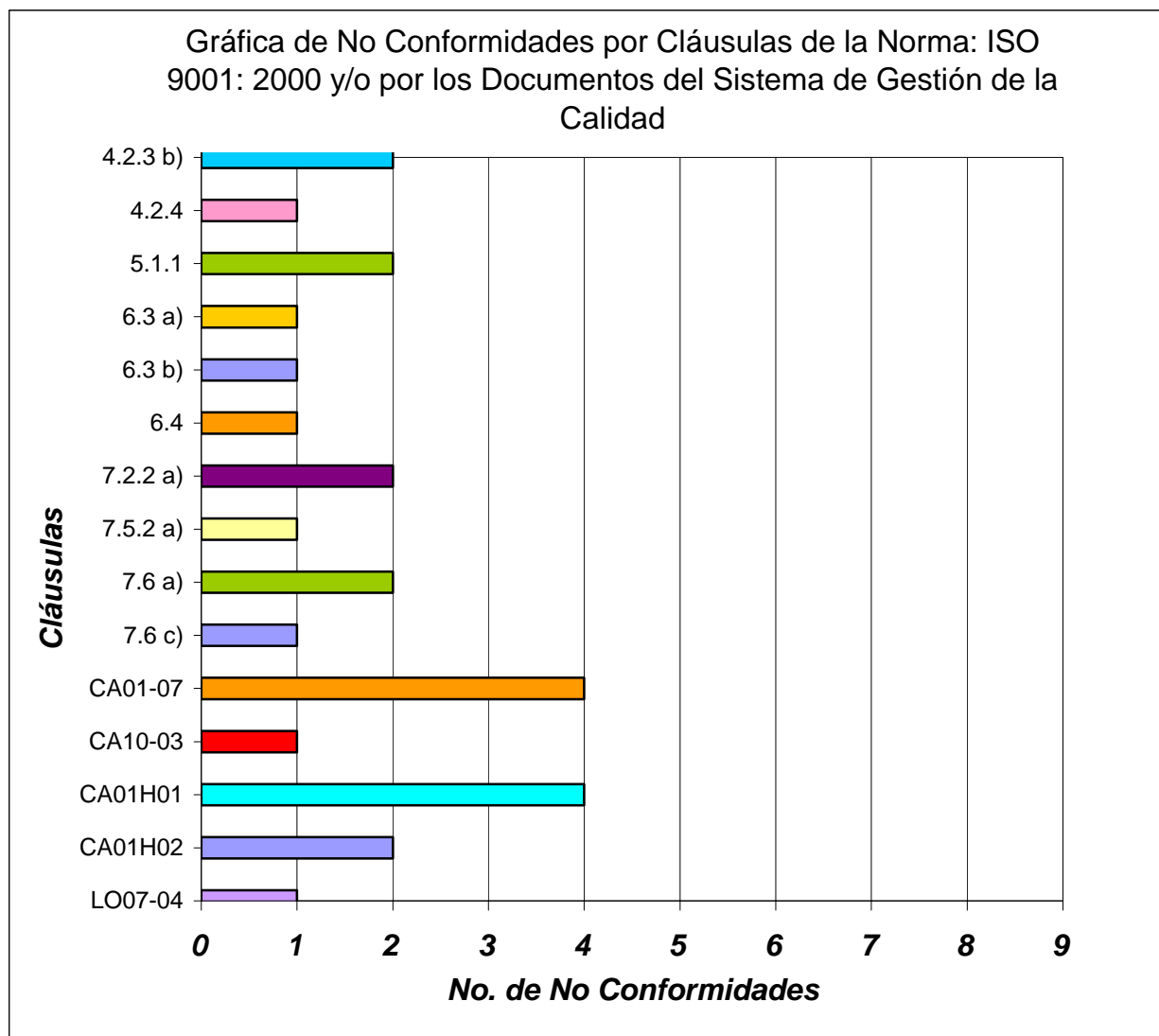
Gráfica de No Conformidades por Laboratorio / Área Admva. de Apoyo





INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL
4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

ANEXO 1





INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

ANEXO 2

INFORMACION FALTANTE EN SOLICITUDES DE SERVICIOS REVISADAS DURANTE LA AUDITORIA

Laboratorio	Nº de solicitud	Fecha	Información faltante
Análisis Térmico	06/1553	2006-03-08	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1424-A	2006-02-08	No hay información en el puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1322-A	2006-01-11	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1340	2006-01-16	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1296	2005-12-21	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones, CP.
Calidad del aire	06/1380	2006-01-26	Puesto, e-mail, observaciones, descripción, número de muestras, clasificación, tamaño de empresa.
	05/1255	2005-12-08	RFC, CP, e-mail, descripción y número de muestras, observaciones.
	05/1156	2005-11-14	Descripción y número de muestras, observaciones, tiempo invertido.
	05/1253	2005-12-08	Puesto, e-mail, descripción y número de muestras, observaciones.
Calidad del Agua	06/1653	2006-04-04	Puesto, observaciones.
	06/1665	2006-04-07	CP, fax, firmas ilegibles.
	06/1612	2006-04-03	CP, fax, observaciones.
	05/0367	2005-04-12	CP, puesto, fax.
Microscopia Electrónica de barrido	06/1710	2006-04-20	CP, observaciones, toda la información de la parte de atrás de la hoja, RFC, puesto.
	06/1652	2006-04-05	RFC, puesto.
Rayos X	06/1455	2006-02-15	Puesto, fax.
	06/1492	2006-02-20	Puesto, fax.
	06/1667	2006-04-07	Puesto, fax.
	06/1495	2006-02-21	Puesto, fax.
Dimensional	06/1318-A	2006-01-10	Fax, CP, espacios en blanco.
	06/1348	2006-01-13	Puesto, RFC, CP, espacios en blanco seguimiento.
Masa	06/1478A	2006-03-14	No se identifican los elementos a calibrar.
Análisis Químicos	06/1512	2006-02-23	No se especificó por que técnica.
Pruebas Mecánicas	05/1300	2005-12-05	Puesto; firma de la persona que recibe la solicitud , de ventanilla, y quien autorizó el inicio de servicio están incompletas; el espacio de observaciones no se canceló
	05/1289	2005-12-15	Puesto; firma de quien recibe la solicitud, de ventanilla y quien autoriza el inicio de servicio.
	05/1271	2005-12-13	Puesto; firmas ilegibles; no se canceló el espacio de observaciones.



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

ALCANCE DE AUDITORIA.

La auditoría interna se llevó a cabo considerando tanto las cláusulas de la norma **ISO/IEC-17025: 2005** como lo establecido en los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de los laboratorios de: Análisis Químico, Calidad del Agua y Residuos, Calidad del Aire, Corrosión y Metrología - Áreas: Dimensional, Eléctrica, Temperatura y Humedad, Masa y Volumen -, así como, a las áreas administrativas de apoyo: Dirección General, Dirección de Planeación y Asuntos Estratégicos, Representante de la Dirección (Administrador del Programa de Calidad), Responsable de las Revisiones por la Dirección (Subdirección de Evaluación y Seguimiento), Vinculación (Coordinación de Servicios y Asesor Comercial), Mantenimiento, Telecomunicaciones y Sistemas, Comunicación (Subdirección Administrativa), Recursos Humanos, Adquisiciones, Almacén (Control Patrimonial), Controlador de Documentos (Asistente de la Dirección de Administración y Finanzas) y Responsable de la Auditoría Interna -2005- (Auditor Líder).

OBJETIVO.

Determinar la implementación y observancia del Sistema de Gestión de la Calidad en los Laboratorios y Áreas Administrativas de Apoyo que se encuentran dentro del alcance de la acreditación.

RESULTADOS.

1. Breve descripción de los hallazgos encontrados durante la auditoría.

El cambio de logotipo del CIMAV, dado a conocer el 13 de marzo del año en curso, se vio reflejado en el hallazgo de mayor incidencia debido a la falta de actualización del logotipo en las portadas de los procedimientos y formatos administrativos y técnicos que aplican a las diferentes áreas de apoyo y laboratorios.

Durante la auditoría se observó que en las Áreas de: Eléctrica, Dimensional, Masa y Volumen, del Laboratorio de Metrología, se ha visto rebasada, en ocasiones, la capacidad de atender servicios debido a la falta de un mayor equipamiento; esto mismo ocurre en el Laboratorio de Calidad del Aire donde se han dejado de realizar servicios por la falta de equipamiento para atender requerimientos de nuestros clientes en medio ambiente laboral (ruido y dosimetrías).



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

2. Descripción de las no conformidades:

No. de NO CONF	CLÁUSULA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	LABORATORIO / ÁEA	AUDITORES
1.	4.13.1.2 y Proc. Control de Doctos (CA01-07)	Se encontraron los registros de solicitud de servicio sin la información requerida en algunos de sus espacios e ilegibles en la firma de la Coordinadora de Servicios. Ver anexo al final del informe donde se presenta una relación de la información faltante en las solicitudes de servicios revisadas.	Análisis Químico, Calidad del Aire, Calidad del Agua y Residuos, Corrosión, Dimensional, Masa.	ERE, ETM, HEP, JOM, DLG, AHG, ADRG, MRA, VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, JCFA.
2.	5.8.2 y Proc. de Identificación y Seguimiento de Muestras y/o Equipos (CA10-03)	Ni en la solicitud de servicio N° 06/1478 A ni en la cotización correspondiente se identificaron los elementos a calibrar.	Metrología Área: Masa	VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, JCFA.
3.	5.2.4	El responsable del Área Eléctrica, no cuenta con la descripción actualizada de su puesto y de su perfil, así como tampoco con la carta donde se establece su autoridad, funciones y responsabilidades.	Metrología Área: Eléctrica	VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, JCFA.
4.	Proc. de Control de Doctos (CA01-07)	El Listado Maestro de procedimientos del laboratorio no se encuentra actualizado.		
5.	5.2.4	El responsable del Área de Temperatura, no cuenta con la descripción actualizada de su puesto y de su perfil, así como tampoco con la carta donde se establece su autoridad, funciones y responsabilidades.	Metrología Área: Temperatura	VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, JCFA.
6.	Proc. de Control de Doctos (CA01-07)	El Listado Maestro de procedimientos del laboratorio no se encuentra actualizado.		
7.	5.4.2	No se presentó evidencia de que las normas aplicables a Temperatura corresponden a la última versión disponible.		
8.	5.2.4	El responsable del Área de Humedad, no cuenta con la descripción actualizada de su puesto y de su perfil, así como tampoco con la carta donde se establece su autoridad, funciones y responsabilidades.	Metrología Área: Humedad	VOC, JCF, ABM, ACT, ABT, JCFA.
9.	Proc. de Control de Doctos (CA01-07)	El Listado Maestro de procedimientos del laboratorio no se encuentra actualizado.		
10.	5.4.2	No se presentó evidencia de que las normas aplicables a Humedad corresponden a la última versión disponible.		
11.	5.4.7.2 a)	Se cuenta con una hoja de cálculo para la determinación de humedad (LME-PT-014); sin embargo, no se cuenta con la validación (cálculos manuales) de dicha hoja por lo que no se pueden considerar que criterios se apliquen para la revisión y		



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

		aprobación del proceso para determinar la humedad.		
12.	5.6.2.1.1	Se presentaron los informes de calibración de las balanzas que tiene el laboratorio; sin embargo, no se presentaron las cartas de trazabilidad al patrón de medición correspondiente.	Calidad del Agua y Residuos	AHG, JCFA.
13.	Hoja de instrucción para elaborar o actualizar procedimientos (CA01H01-03)	Los procedimientos técnicos no cuentan con la fecha de efectivo y la fecha de emisión es errónea. No se observa lo establecido para la asignación de fechas indicado en la hoja de instrucción (CA01H01-03).	Corrosión	ADRG, JOM, MRA, JCFA.
14.	Proc. de Control de Doc. (CA01-07)	Los Listados Maestros de los documentos del laboratorio no se encuentran en el formato vigente.		
15.	5.10.9	Se cuenta en el laboratorio con el procedimiento de supervisión de pruebas, reportes y bitácoras (LCCPPA-006) en el que se dan las instrucciones de la información que debe registrarse en el reporte de servicios (informe de resultados); sin embargo, no se consideran las instrucciones a seguir para los casos en que se requiera modificar y/o complementar un reporte de servicios.		

No. de Obs.	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	LABORATORIO / ÁREA
1.	Se encontraron formatos, registros y procedimientos administrativos con el logo anterior del CIMAV.	Calidad del Aire, Calidad del Agua y Residuos, Corrosión, Dimensional, Masa, Auditoria Interna, Control de documentos, Subdirección de Evaluación y Seguimiento (Revisiones por la Dirección), Mantenimiento y Adquisiciones.
2.	El Director General se mantiene enterado del desarrollo, implementación y eficacia del sistema de gestión de la calidad; sin embargo, le falta conocer los últimos cambios realizados al Manual de Calidad.	Dirección General.

No.	DESCRIPCION DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	LABORATORIO / ÁREA
1.	Es conveniente que una vez que se aplican las encuestas de sondeo de satisfacción del cliente (actualmente se aplican semestralmente), se le avise inmediatamente al personal involucrado sobre la retroalimentación recibida a través de dichas encuestas para atender aquellos casos en que los clientes, sin quejarse, hacen comentarios relacionados con los servicios prestados.	Atención al Cliente

3. Gráficas de resultados.

En el Anexo 1 se presentan las gráficas de las No Conformidades encontradas por cláusula de la norma ISO/IEC 17025: 2005 y/o por los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad aplicables a los Laboratorios y/o Áreas Administrativas de Apoyo.



INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

4. Relación de solicitudes de servicios con información faltante.

En el Anexo 2 se presenta una relación de las solicitudes de servicio revisadas durante la auditoría interna, mismas que carecen de la información necesaria.

5. Acciones inmediatas recomendadas.

Implementar a la brevedad las acciones correctivas necesarias para cerrar las no conformidades encontradas.

Considerar las acciones preventivas necesarias para evitar que a futuro el incremento en el volumen y tipo de servicios ofrecidos por nuestros laboratorios se vean afectados.

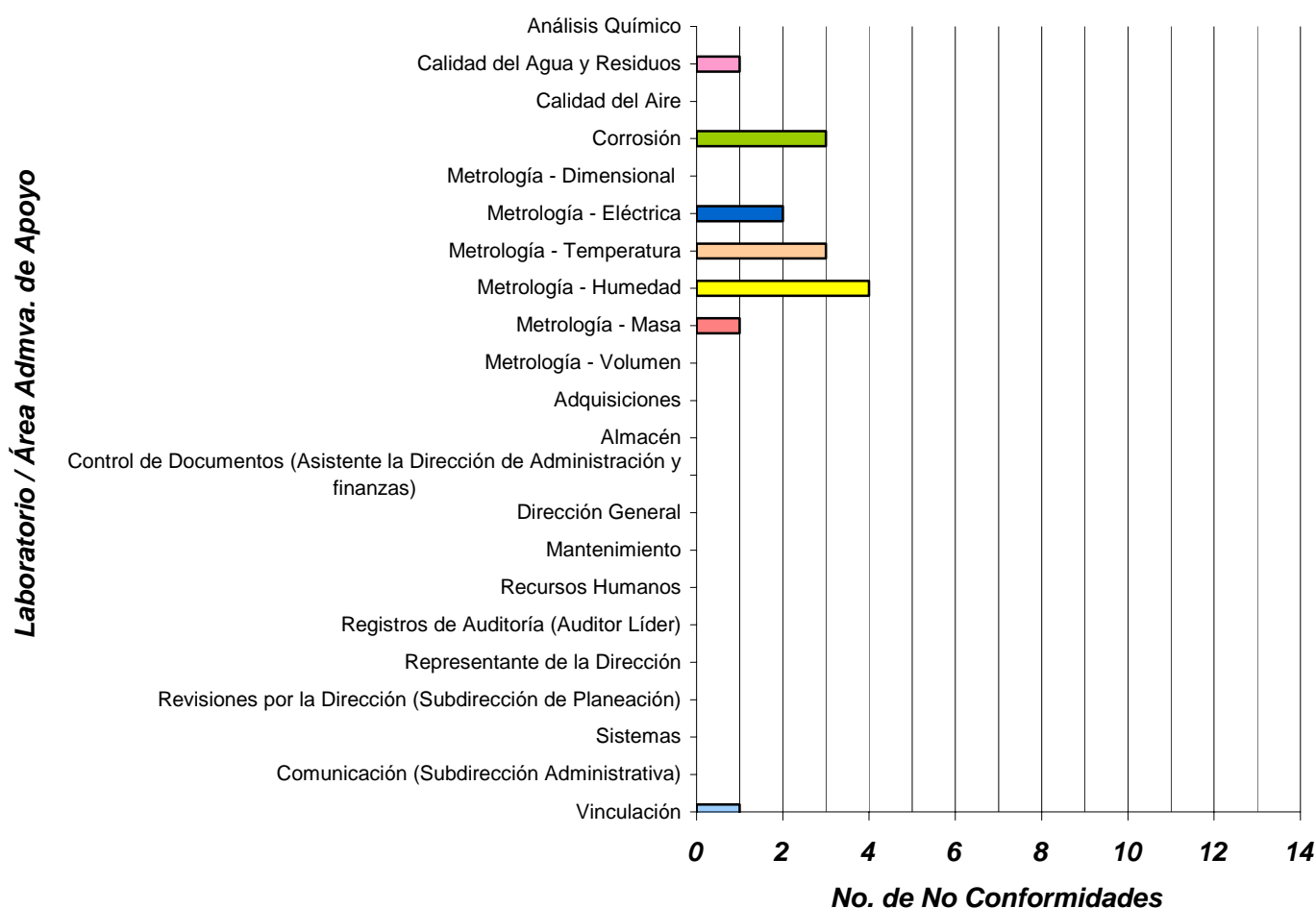
Elaborado por: Ing. Julio César Fierro Alonso.

Chihuahua, Chihuahua, a 10 de Mayo de 2006.



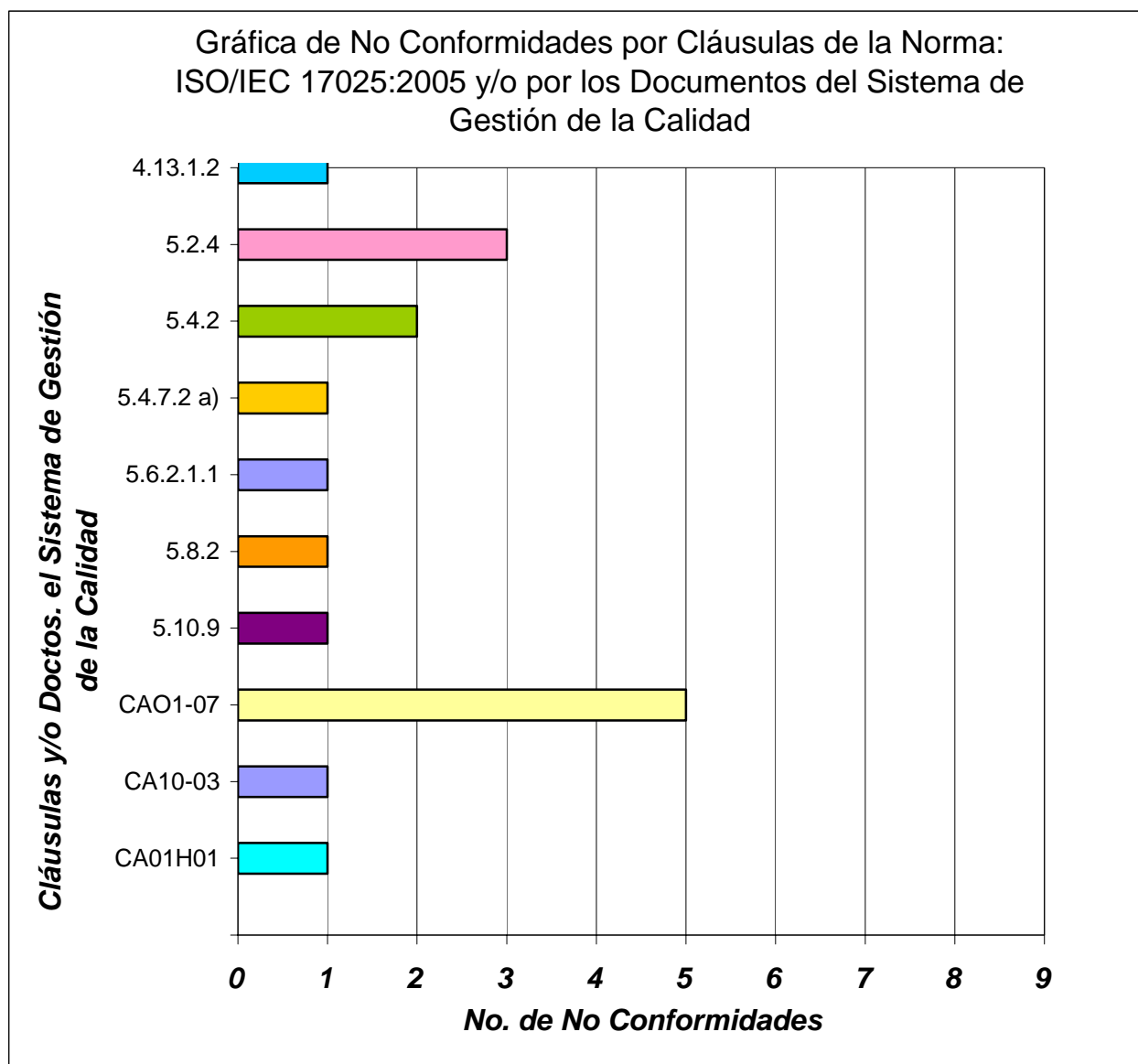
ANEXO 1

Gráfica de No Conformidades por Laboratorio / Área Admva. de Apoyo





ANEXO 1





INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA DEL 4 DE ABRIL AL 3 DE MAYO DEL 2006.

ANEXO 2

INFORMACION FALTANTE EN LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS REVISADAS DURANTE LA AUDITORIA INTERNA

Laboratorio	Nº de solicitud	Fecha	Información faltante
Análisis Térmico	06/1553	2006-03-08	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1424-A	2006-02-08	No hay información en el puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1322-A	2006-01-11	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1340	2006-01-16	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones.
	06/1296	2005-12-21	No hay información en puesto, los apellidos de la persona que recibe la solicitud, las firmas son ilegibles, no está cancelado el espacio de observaciones, CP.
Calidad del aire	06/1380	2006-01-26	Puesto, e-mail, observaciones, descripción, número de muestras, clasificación, tamaño de empresa.
	05/1255	2005-12-08	RFC, CP, e-mail, descripción y número de muestras, observaciones.
	05/1156	2005-11-14	Descripción y número de muestras, observaciones, tiempo invertido.
	05/1253	2005-12-08	Puesto, e-mail, descripción y número de muestras, observaciones.
Calidad del Agua	06/1653	2006-04-04	Puesto, observaciones.
	06/1665	2006-04-07	CP, fax, firmas ilegibles.
	06/1612	2006-04-03	CP, fax, observaciones.
	05/0367	2005-04-12	CP, puesto, fax.
Microscopia Electrónica de barrido	06/1710	2006-04-20	CP, observaciones, toda la información de la parte de atrás de la hoja, RFC, puesto.
	06/1652	2006-04-05	RFC, puesto.
Rayos X	06/1455	2006-02-15	Puesto, fax.
	06/1492	2006-02-20	Puesto, fax.
	06/1667	2006-04-07	Puesto, fax.
	06/1495	2006-02-21	Puesto, fax.
Dimensional	06/1318-A	2006-01-10	Fax, CP, espacios en blanco.
	06/1348	2006-01-13	Puesto, RFC, CP, espacios en blanco seguimiento.
Masa	06/1478A	2006-03-14	No se identifican los elementos a calibrar.
Análisis Químicos	06/1512	2006-02-23	No se especificó por que técnica.
Pruebas Mecánicas	05/1300	2005-12-05	Puesto; firma de la persona que recibe la solicitud , de ventanilla, y quien autorizó el inicio de servicio están incompletas; el espacio de observaciones no se canceló
	05/1289	2005-12-15	Puesto; firma de quien recibe la solicitud, de ventanilla y quien autoriza el inicio de servicio.
	05/1271	2005-12-13	Puesto; firmas ilegibles; no se canceló el espacio de observaciones.



5.- Resultados de los indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2006
Periodo de Revisión : 1er Trimestre

OBJETIVOS	Indicadores de desempeño (Procesos/actividades)	Resultado al 1er Trimestre	Metas 2006 Prog.
a) Crear una cultura de satisfacción al cliente	Quejas atendidas/Total de quejas	0/0	100%
	No. de quejas/No. de servicios	0/255 = 0	5%
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente	9.21	Incrementar 2% con relación a la calificación promedio del sondeo anterior : 9.44
	Curso de inducción para encargada(o) de recepción	100%	El 100 % del personal de recepción recibirá un curso de inducción
	Procedimiento para la atención del cliente interno y externo para el área de recepción	1	1 Procedimiento
	Curso de capacitación para encargada(o) de recepción sobre la atención al cliente	N.A.	El 100 % del personal de recepción recibirá un curso de atención al cliente
	1 programa de difusión sobre los valores institucionales	N.A.	Cumplir el 100% del programa de difusión
	Capacitación sobre los valores institucionales	35%	50 % del personal del Centro capacitado
	Procedimiento para la atención del cliente interno y externo para el área de vigilancia	En proceso	1 Procedimiento
	Curso de capacitación al personal de vigilancia sobre la atención al cliente	N.A.	El 100 % del personal de vigilancia recibirá un curso de atención al cliente
	Porcentaje de participación del personal en un Taller de capacitación y entrenamiento con enfoque al cliente	15%	30 % del personal recibirá por lo menos un Taller de capacitación y entrenamiento con enfoque al cliente
b) Mantener un sistema de calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización	Documentos de los procesos clave del Posgrado	N.A.	50% de los procesos clave documentados
	No. de no conformidades en la auditoría interna más reciente/Número de no conformidades en la auditoría interna anterior	Se programaron para el mes de mayo	50%
	Software	En proceso	1 Software
	Revisión anual del cumplimiento programa de actividades del proyecto "Determinación de emisiones contaminantes en el CIMAV"	N.A.	1 revisión anual
	Revisión anual del cumplimiento programa de actividades del proyecto "Gestión integral de manejo de residuos peligrosos dentro del CIMAV"	N.A.	1 revisión anual
c) Mantener al personal capacitado en las áreas de su competencia	No. de personas en el ámbito del alcance de la certificación que han tomado al menos un curso de capacitación en áreas relacionadas con su trabajo/Total de personas en el ámbito del alcance de la certificación	22 / 49 = 45%	85% de personas en el ámbito del alcance de la certificación tomarán al menos un curso de capacitación en áreas relacionadas con su trabajo
	Porcentaje de Personal capacitado a través del programa interno de intercambio de técnicas y conocimiento	N.A.	Capacitar al 100 % del personal técnico que tenga necesidad de cursos establecidos dentro del programa interno de Intercambio de técnicas y conocimiento



5.- Resultados de los indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2006
Periodo de Revisión : 1er Trimestre

OBJETIVOS	Indicadores de desempeño (Procesos/actividades)	Resultado al 1er Trimestre	Metas 2006 Prog.
d) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	Número de métodos de prueba y/o procedimientos técnicos de calibración incorporados	En proceso	3 métodos de prueba y/o procedimientos técnicos de calibración
	No. de clientes que repiten servicios en el año/No. de clientes atendidos en el año	31%	70%
	No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo	255 / 338 = 75 %	70%
	Ingresos por servicios de laboratorios certificados/ Ingresos por servicios del CIMAV (Miles de \$)	\$902/ \$1, 411 = 64 %	55%
	No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados	250 / 255= 98%	98%
e) Crear una cultura de mejora continua	Procedimiento para recabar acciones de mejora	En proceso	1 procedimiento
	Taller de Norma ISO 9004:2000	1	1 taller
	Grado de implementación de la Norma ISO 9004:2000	N.A.	20% de avance en la implementación
	Evaluación por áreas	N.A.	100% de la áreas del Centro evaluadas
	Curso/taller sobre las 5s	N.A.	1 curso/taller
	Hojas de verificación por área de trabajo	N.A.	Aplicación de hojas de verificación al 100% de las áreas de trabajo
	Formación de recursos humanos (Green Belt, Black Belt y Master Black Belt)	N.A.	10 personas certificadas en Green Belt



6.- Participación de los laboratorios acreditados, en el Programa de Ensayos de Aptitud

Laboratorio	Prueba	Participantes	Normas	Resultados
Corrosión	Medición de Potenciales de Corrosión en Estructuras de Concreto Reforzado	CIMAV, CIDETEQ y IMT	Medición de poliacido	Se encuentra en desarrollo el análisis estadístico de resultados por parte de una persona imparcial quien determinará los resultados
			ACTMC876	
			LCPPT-05	
	Ensayo de corrosión acelerada en Cámara Salina	CIMAV, COMIMSA y CIDETEQ	Cámara Salina – ASMT B-117 LCPPT-06	
Metrología Área: Masa	Estudios de Reproducibilidad	Entre las tres personas Signatarias del Laboratorio de Masa	NOM-010-SCFI-1994	Se cuenta con los resultados obtenidos en CIMAV, los cuales se enviaron a la ema quien se encuentra determinando las conclusiones
			NOM-038-SFCI-2000	
Metrología Área: Eléctrica	Resistencia midiendo dos resistores físicos	Anónimos (Participación de laboratorios)	Procedimiento técnico de calibración de cada laboratorio	En espera de resultados
Metrología Área: Eléctrica	Vcc, Vca, Acc, Aca y resistencia para un multímetro de 6 1/2 dígitos	Convocados por la ema	Procedimiento técnico de calibración de cada laboratorio	En espera de información por parte de la ema para iniciar el programa
Metrología Área: Temperatura	Estudios estadísticos	Únicamente el área de interés	Procedimiento técnico de calibración de cada laboratorio, NOM-011-SCFI-1993 y NMX-CH-70-1993-SCFI	En espera de resultados
Metrología Área: Humedad	Estudios estadísticos	Únicamente el área de interés	Procedimiento técnico de calibración de cada laboratorio	En espera de resultados
Metrología Área: Volumen	Estudios de Repetibilidad	Laboratorio de Metrología	Procedimiento LMV-PA-004	Se trabaja en el método estadístico para obtener los resultados
Metrología Área: Dimensional	Calibrador Electrodigital de 300 mm	Organiza Mitutoyo (Participan laboratorios acreditados en dimensional a nivel nacional)	NMX-CH-002-IMNC-2004	La ema está encargada de conjuntar la información y determinar los resultados, a la fecha no se ha tenido respuesta.
	Micrómetro de Exteriores Análogo de 25 mm a 50 mm		NMX-CH-099-IMNC-2005	
	Indicador de Carátula de 0 mm a 25 mm		NMX-CH-36-1994-SCFI	
	Medidor de Alturas Electrodigital de 0 mm a 300 mm		NMX-CH-141-1996-IMNC	



7.- Cambios en el tipo y volumen de trabajo

Durante la auditoría interna se observó la necesidad de contar con los siguientes equipos para los Laboratorios de Metrología y de Calidad del Aire:

- Un set para la calibración de micro pipetas, servicio muy requerido por los clientes y que hasta el momento no se les ha podido brindar (Volumen).
- Máquina de coordenadas para hacer mediciones, requeridas por nuestros clientes, en cualquier tipo de piezas (Dimensional).
- Un micrómetro láser para calibrar pin gages, este servicio es muy requerido por la industria maquiladora (Dimensional).
- Dos transformadores o un instrumento similar para sustituir a la punta de alta tensión Fluke 80K-40 en la calibración de fuentes de alta tensión (Eléctrica).
- Material para fabricar el baño de mantenimiento de la celda del punto triple del agua. Cabe señalar que este trabajo puede realizarse por el personal del área de prototipos (Temperatura).
- Sonómetro integrador marca Quest modelo 1900 para medición de ruido en ambiente laboral y perimetral, así como, para determinar el tipo de equipo de protección auditiva para el personal expuesto. Actualmente se cuenta con un equipo; sin embargo, es muy frecuente que se soliciten varios servicios de este tipo al mismo tiempo por lo que además de poder cumplir con un mayor número de servicios se tendría un equipo adicional para las eventualidades que pudieran surgir (Calidad del Aire).
- Dos Dosímetros marca Quest para medir la exposición del personal al ruido. Actualmente solo se puede hacer una medición al día ya que para dicho servicio se requiere que al personal ocupacionalmente expuesto se le coloque el dosímetro durante su jornada de trabajo, ocho horas, lo cual impide aprovechar el tiempo para realizar un mayor número de mediciones de este tipo (Calidad del Aire).

Debido a la falta de los equipos antes mencionados, en ocasiones ha sido necesario informar a nuestros clientes que por la saturación de servicios, sobre todo en el área eléctrica y en el Laboratorio de Calidad del Aire, no se les puede brindar el servicio en los tiempos normalmente preestablecidos, lo cual ocasiona malestar aunque se les avise oportunamente sobre los tiempos de entrega de los resultados correspondientes.

Tomar oportunamente las medidas preventivas necesarias evitará que el incremento en el volumen y tipo de servicios que ofrecemos a través de nuestros laboratorios, se conviertan en No Conformidades y en la pérdida de clientes.

Décimo Sondeo de Satisfacción al Cliente

Marzo 2006

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II MÉTODO.....	2
III. RESULTADOS DEL SONDEO.....	3
IV. CONCLUSIONES.....	9
V. COMETARIOS TEXTUALES DE LOS CLIENTES.....	10
VI. ACCIONES CORRECTIVAS.....	12
VII. ANEXOS.....	14
• Reporte de Satisfacción del cliente	

I. INTRODUCCIÓN

Dando seguimiento al procedimiento de Satisfacción del Cliente código VN03-02 se realizó el décimo sondeo, cuyo propósito fundamental es mejorar la calidad en el servicio que brinda el CIMAV a sus clientes.

II. MÉTODO

La encuesta realizada consta de **31** preguntas, de las cuales **8** son abiertas y el resto son calificadas en escala del 0 al 10, donde 0 significa totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

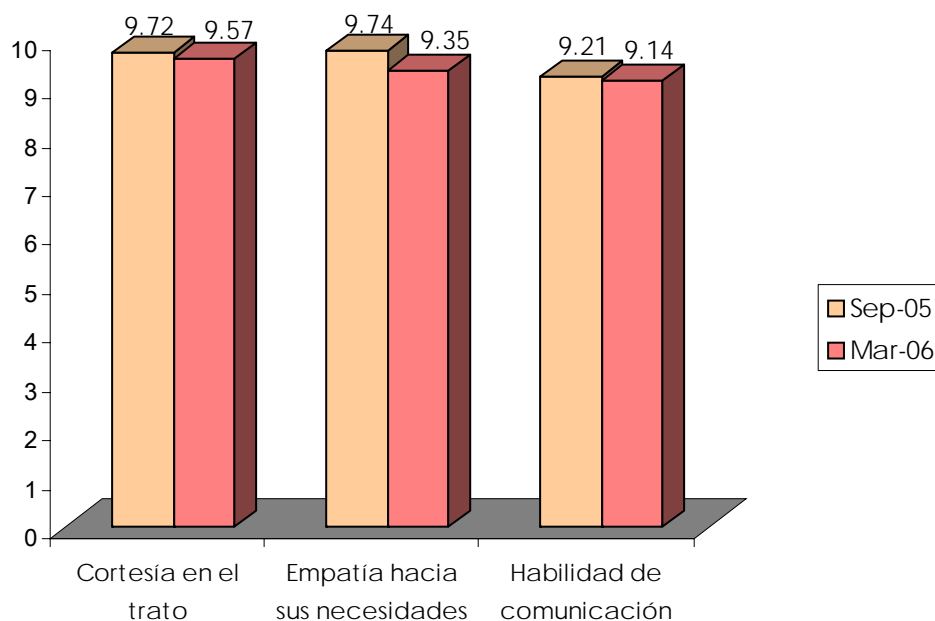
El sondeo se llevó a cabo mediante una encuesta telefónica debido a que es un método rápido y eficaz para la recopilación de los datos.

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó el método de muestreo aleatorio, considerando como universo a todos los clientes atendidos durante los últimos seis meses, dando un total de 120.

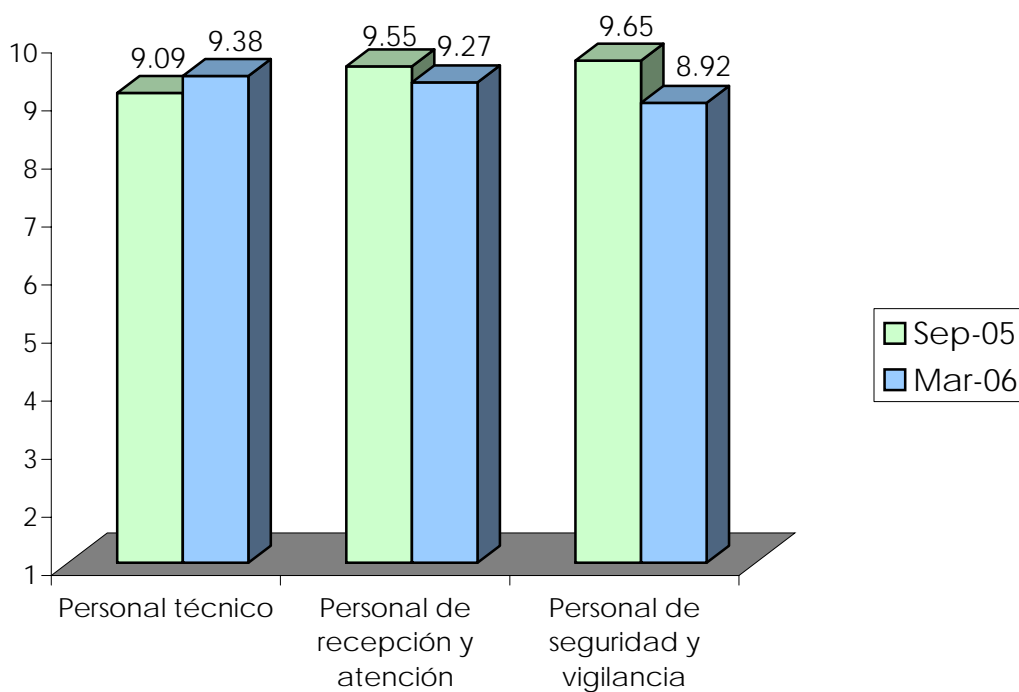
Se aplicaron un total de **35** encuestas en el periodo de tiempo comprendido entre el 22 de febrero y el 14 de marzo del 2006.

III. RESULTADOS DEL SONDEO

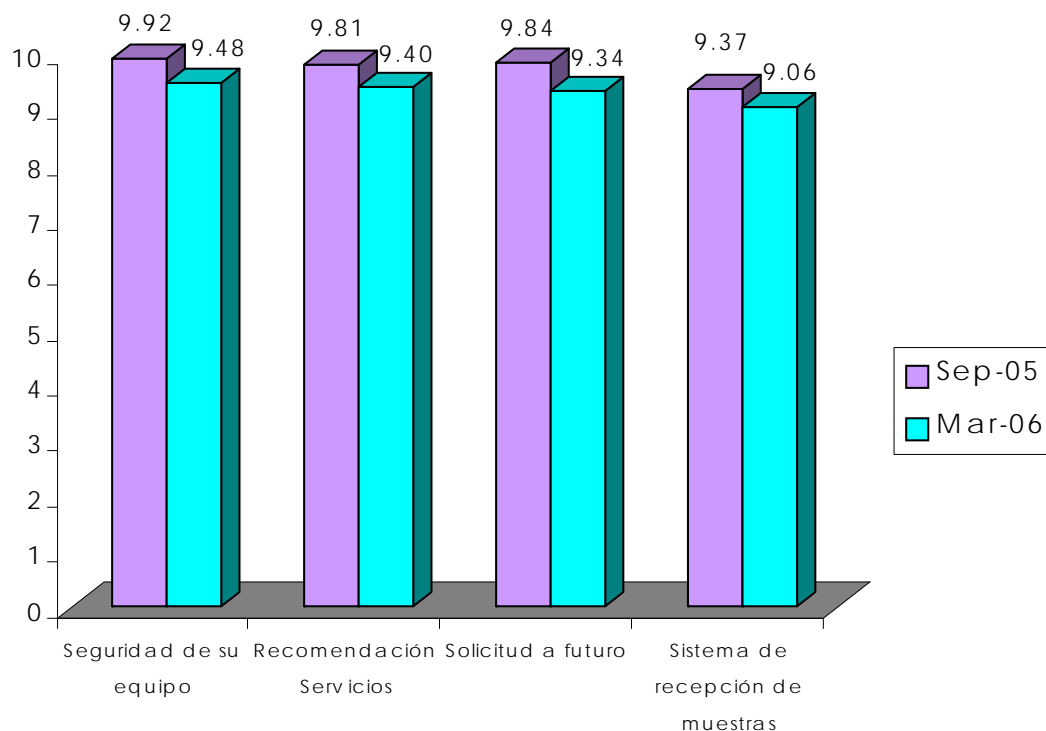
ACTITUD DEL PERSONAL



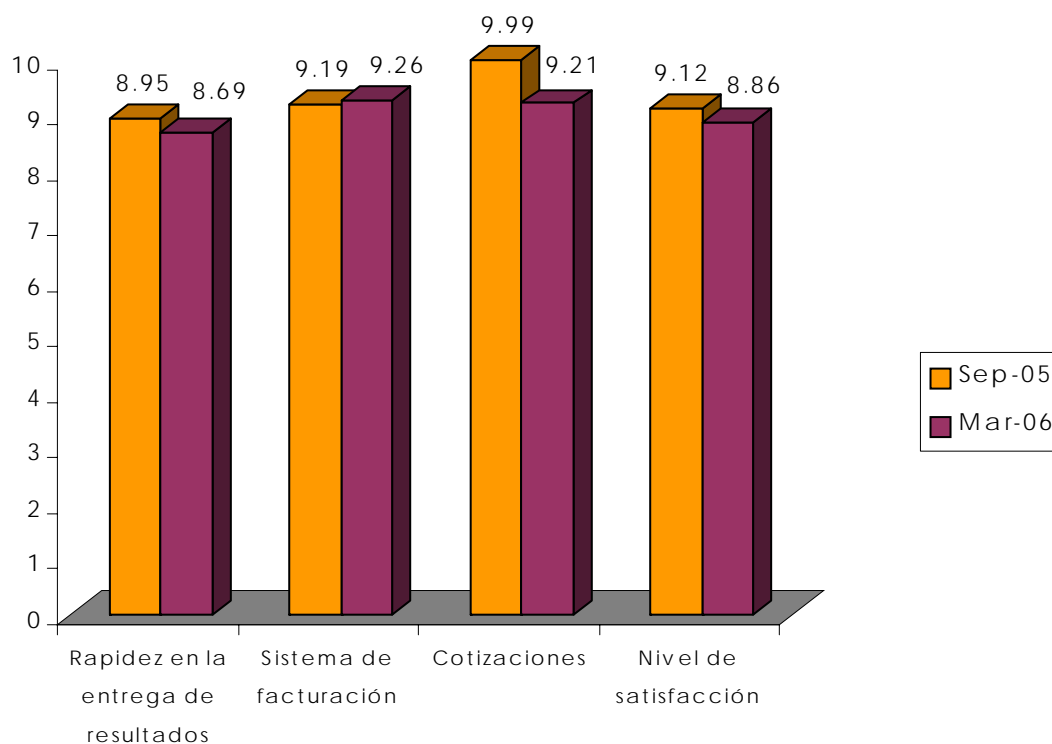
COMPETENCIA DEL PERSONAL



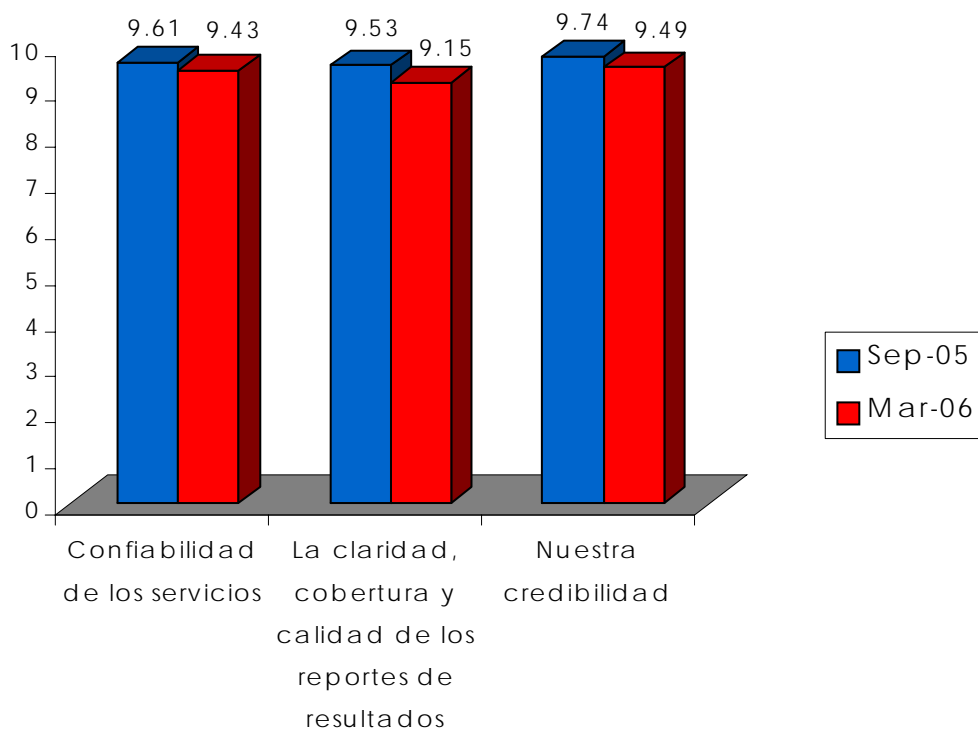
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



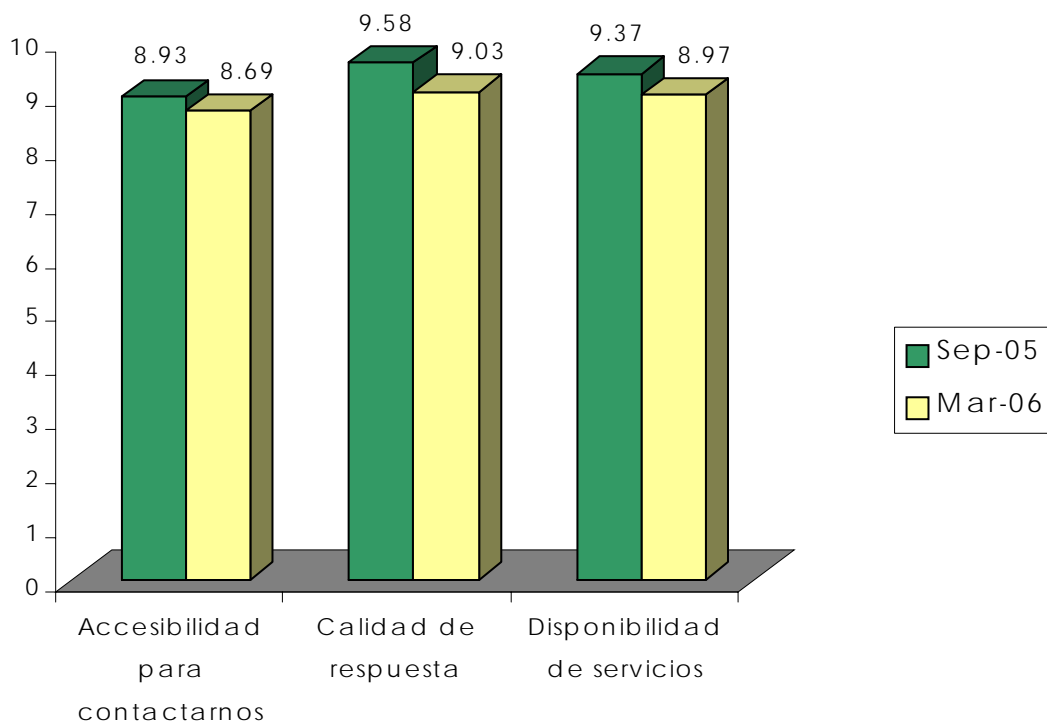
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



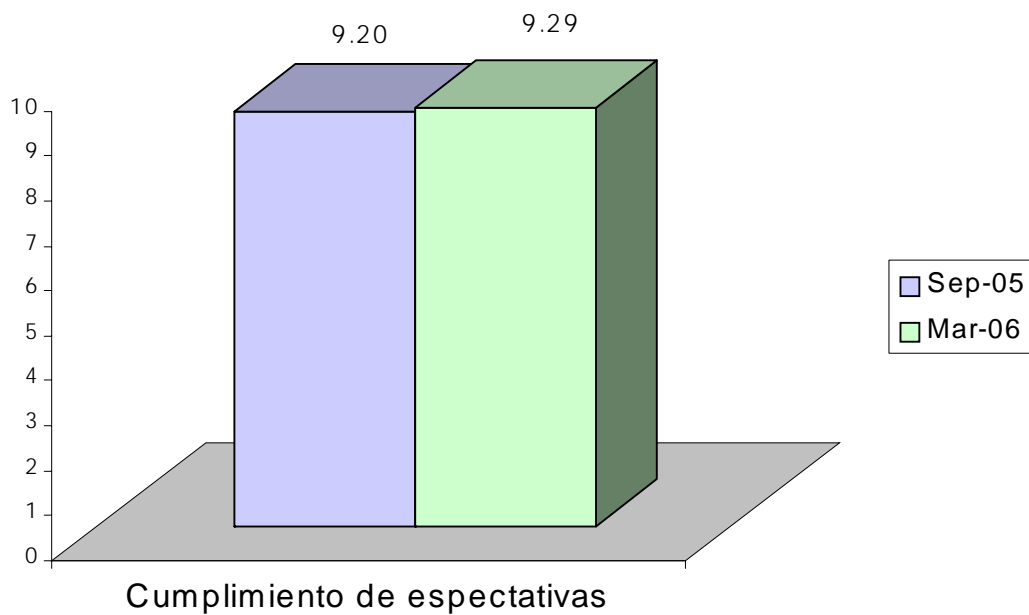
NIVEL DE CONFIABILIDAD



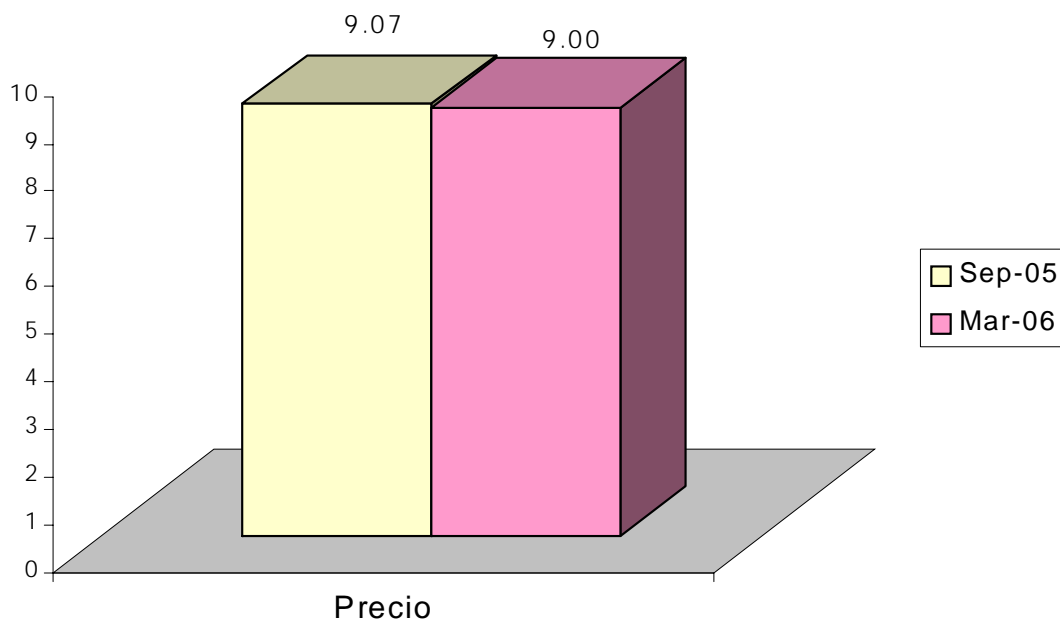
DISPONIBILIDAD



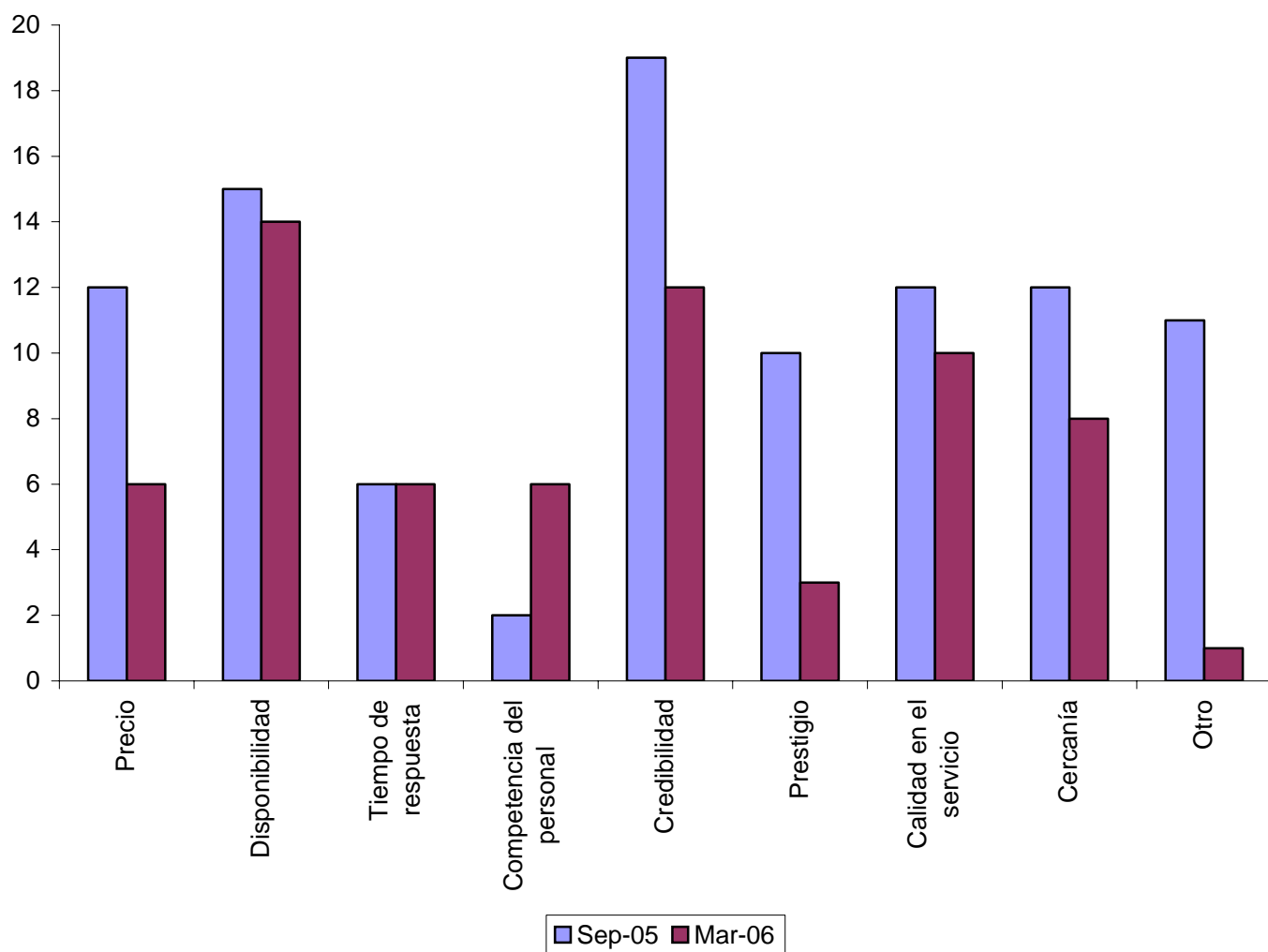
CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECTATIVAS



PRECIO



RAZONES POR LAS QUE CONTRATAN AL CIMAV



IV. CONCLUSIONES

Nota: Se calificó en una escala del 0 al 10 en donde 0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

Según la percepción que tienen los clientes encuestados con respecto de la **actitud del personal** del CIMAV, la **cortesía en el trato** obtuvo el mayor puntaje **9.57**, en contraste con la menor, **habilidad de comunicación** que obtuvo **9.14**.

Referente a la **competencia del personal** del CIMAV, el personal técnico obtuvo una calificación de **9.38**, el **personal de recepción y atención al cliente** fue calificado con **9.27** y el **personal de seguridad y vigilancia** obtuvo la menor calificación **8.92**.

Con respecto de la **percepción que tienen los clientes acerca del servicio** que ofrece el Centro, la mayor calificación **9.48** se obtuvo cuando se les preguntó si tienen la **seguridad de que sus equipos están en buenas manos**. Por otra parte la calificación más baja fue para **la rapidez en la entrega de resultados** con un **8.69**.

En cuanto al **nivel de confiabilidad** que tienen los clientes con respecto de los servicios que ofrece el Centro, la mayor calificación fue para la **credibilidad** con un **9.49**.

Con relación a la **disponibilidad** que tiene el CIMAV para con sus clientes, la **calidad de respuesta** obtuvo un **9.03** de calificación, la **disponibilidad de servicios** un **8.97** y la **accesibilidad para contactarnos** un **8.69**.

Según la percepción de los clientes encuestados, el **cumplimiento de expectativas** tiene una calificación de **9.29**, mientras que en el sondeo anterior se obtuvo un **9.20**.

Referente a la afirmación **“Los servicios que proporciona el CIMAV tienen precios justos”**, se obtuvo una calificación de **9.00**, en el sondeo anterior fue de **9.07**.

Según los clientes encuestados, las principales razones por las cuales contratan los servicios del CIMAV, son: la **credibilidad y confiabilidad**, la **disponibilidad**, la **calidad en el servicio** y la **cercanía**.

V. COMENTARIOS TEXTUALES DEL CLIENTE

- Tiempo y resultados satisfactorios, falta información adicional en los reportes
- Buen tiempo de entrega y trato al cliente
- Personas muy saturadas de trabajo, falta rapidez
- Confusión de muestras con otros departamentos de la empresa
- Buen servicio, problemas con facturas
- Muy buen servicio
- Buen servicio
- Precios altos, no se está siempre satisfecho con los reportes de resultados, desea que sean más específicos
- Comunicación rápida
- Buenos servicios, se requiere de tiempos de entrega mas cortos
- Se retrasan las cotizaciones
- Buen servicio, respuesta rápida, excepto en la recepción de las muestras, ya que ellos tienen que traerlas.
- Estuvieron en tiempo los servicios requeridos
- Han recibido muy buen servicio
- Buena atención
- Buen servicio y equipos, pero tardan en entregar los resultados
- Requiere mayor rapidez en la entrega de resultados
- Cuando he requerido el servicio del CIMAV siempre he encontrado apoyo y resultados rápidos
- Requieren que se acredite el CIMAV en calibración de temperatura (Centro de calidad ambiental)
- Dar comprobantes de que el servicio está en proceso, fecha de recepción y entrega y persona a la que se le entregó.

- Cursos de metrología, hacen falta para empresas que operan en Chihuahua (SYSCOM)
- Ser más rápidos en entrega y estudios
- Dificultad para comunicarse con la empresa
- Mejorar tiempos de entrega
- Mejorar costos y tiempos de entrega.
- Recoger muestras en la planta, ya que el CIMAV no cuenta con este servicio (BIMBO)
- Prestar más servicios respecto a calibración que permita abarcar más mercado (FR Tecnología de flujo)
- Visitar al planta para platicar sobre avances tecnológicos con los que cuenta el CIMAV para realizar los servicios.
- No cuentan con los suficientes equipos de calibración (REXCEL)
- Agilizar al entrega de resultados, ya sea por correo electrónico o mensajería
- Que sigan prestando el mismo buen servicio como hasta ahora
- Excelente servicio.

VI. ACCIONES CORECTIVAS

Acciones preventivas y correctivas	Responsable	Fecha
Según los resultados del décimo sondeo, bajó el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de nuestra respuesta, relacionada con al manera en que hemos respondido proporcionando información, aclarando dudas o solucionando problemas oportunamente. Para no disminuir la atención personalizada hacia nuestros clientes y conociendo que la tendencia en cuanto al número y monto de servicios nos e modificará significativamente, se sugiere realizar un curso de "atención y calidad en el servicio" con aquel personal susceptible de tener contacto con nuestros clientes.	Lic. Sergio Veruette Amaya	16/05/06
El décimo sondeo para medir la satisfacción de nuestros clientes refleja en sus resultados una baja en la valoración promedio sobre la competencia del personal de seguridad y vigilancia. Para capacitar al personal de seguridad y vigilancia en la atención al cliente se les dará un curso.	Adriana Nosedal Moreno	16/05/06
Se detectó una disminución en la calificación promedio asignada por los clientes del Centro en el décimo sondeo sobre la seguridad de u equipo y muestras durante al realización del servicio. Para solucionar esto se le entregará al cliente un comprobante de recepción de muestras y equipo.	M.C. Mónica Chávez Gómez	16/05/06

VII. ANEXOS



Reporte de Satisfacción del Cliente

Fecha: 12 / Abril / 06

ASPECTO EVALUADO	Calificación Promedio de Clientes Encuestados		Objetivo
	Sondeo Inmediato anterior	Sondeo Actual	
Competencia del personal	9.43	9.19	9.30
Percepción del servicio	9.51	9.16	9.15
Actitud del personal	9.56	9.36	9.20
Confiabilidad del servicio	9.62	9.35	9.35
Disponibilidad del servicio	9.29	8.90	9.10
Cumplimiento de las expectativas del cliente	9.20	9.29	9.10

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

9.21



9.- Recomendaciones de Mejora

1.- Derivada de la auditoría interna:

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	LABORATORIO / AREA
Es conveniente que una vez que se aplican las encuestas de sondeo de satisfacción del cliente (actualmente se aplican semestralmente), se le avise inmediatamente al personal involucrado sobre la retroalimentación recibida para atender a la brevedad aquellos casos en que los clientes, sin quejarse, hacen comentarios relacionados con los servicios prestados.	Atención al Cliente

2.- Acciones derivadas del 10 ° Sondeo de Satisfacción del Cliente

Acciones preventivas y correctivas	Responsable
Según los resultados del décimo sondeo, bajó el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de nuestra respuesta, relacionada con al manera en que hemos respondido proporcionando información, aclarando dudas o solucionando problemas oportunamente. Para no disminuir la atención personalizada hacia nuestros clientes y conociendo que la tendencia en cuanto al número y monto de servicios nos e modificará significativamente, se sugiere realizar un curso de "atención y calidad en el servicio" con aquel personal susceptible de tener contacto con nuestros clientes.	Lic. Sergio Veruette Amaya
El décimo sondeo para medir la satisfacción de nuestros clientes refleja en sus resultados una baja en la valoración promedio sobre la competencia del personal de seguridad y vigilancia. Para capacitar al personal de seguridad y vigilancia en la atención al cliente se les dará un curso.	Adriana Nosedal Moreno
Se detectó una disminución en la calificación promedio asignada por los clientes del Centro en el décimo sondeo sobre la seguridad de u equipo y muestras durante al realización del servicio. Para solucionar esto se le entregará al cliente un comprobante de recepción de muestras y equipo.	M.C. Mónica Chávez Gómez

3.- Otras:

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	LABORATORIO / AREA
Análisis de la conveniencia de modificar el proceso de evaluación de la Satisfacción del Cliente (Metodología, encuesta y periodicidad)	Atención al Cliente



10.- Asuntos Generales