



MINUTA DE LA PRIMERA REUNIÓN ORDINARIA DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000, LLEVADA A CABO EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL, EL DÍA 9 DE JUNIO DE 2006, DANDO INICIO A LAS 09:00 HORAS Y FINALIZANDO A LAS 10:30 HORAS DEL MISMO DÍA.

1. AGENDA

- a) Seguimiento de acuerdos
- b) Revisión y validación de la política y objetivos de calidad
- c) Resultados de auditorías
- d) Resultados de las acciones de mejora del Plan de Calidad 2006
- e) Resultados de los indicadores de desempeño del Plan de Calidad 2006
- f) Participación de los laboratorios acreditados, en el Programa de Ensayos de Aptitud
- g) Cambios en el tipo y volumen de trabajo
- h) Evaluación de satisfacción al cliente
- i) Recomendaciones de mejora
- j) Asuntos Generales

2. LISTA DE PARTICIPANTES

Miembros permanentes:

- Dr. Jesús González Hernández, Director General
- Lic. Gilda Legarreta Ito, Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos, Representante de la Dirección
- Lic. Raquel Terrazas Cuesta, Directora de Administración y Finanzas
- Lic. Sergio Veruette Amaya, Director de Vinculación
- Dr. Alberto Martínez Villafañe, Jefe del Depto. de Física de Materiales
- Dr. Eduardo Herrera Peraza, Jefe del Depto. de Medio Ambiente y Energía
- M.C. Alejandro Robau Sánchez, Jefe del Depto. de Servicios Técnicos
- Ing. Julio Fierro Alonso, Administrador del Programa de Calidad Institucional
- Dr. Mario Makita Aguilar, Asesor Interno de Calidad
- Lic. Emilio Pascual Domínguez Lechuga, Subdirector de Evaluación y Seguimiento
- Lic. Edgar Mundo Hernández, Responsable del Sistema de Información Institucional



Miembros no permanentes:

- Dr. Facundo Almeraya Calderón, Coordinador de los laboratorios de corrosión
- Lic. Mayra Domínguez Delgado, Coordinadora de Comunicación
- Lic. Federico Stockton Rejón, Jefe del Depto. de Posgrado
- Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro, Asesor Comercial

3. ACUERDOS TOMADOS

Generales

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento
RD-O-01-06-01	Se ratificaron la política y los objetivos de calidad	Lic. Gilda Legarreta Ito/ Ing. Julio César Fierro	31/12/06

Acciones de mejora

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento
RD-O-01-06-02	En el caso de recibir comentarios negativos a través de las encuestas del sondeo de satisfacción relacionados con la calidad del servicio, informar al personal involucrado acerca de los mismos, para su atención a la brevedad	Lic. Mónica Palacios	Máximo una semana después de haber recibido el comentario
RD-O-01-06-03	Para mejorar la percepción del cliente con relación a la manera en que respondemos proporcionando información, aclarando dudas o solucionando problemas oportunamente, se acordó realizar un curso de "Atención y Calidad en el Servicio" al personal del CIMAV directamente involucrado	M.A. María Eugenia Rangel	30/09/06
RD-O-01-06-04	Para mejorar la competencia del personal de seguridad y vigilancia se realizará un curso de "Atención al Cliente"	M.A. María Eugenia Rangel	31/07/06
RD-O-01-06-05	Se acordó entregar un comprobante de recepción de equipo y/o muestras al cliente por parte de la Coordinación de Servicios con el propósito de fortalecer su confianza	M.C. Mónica Chávez	31/07/06
RD-O-01-06-06	Modificar el proceso de evaluación de la Satisfacción del Cliente, para lo cual se revisará la metodología, la misma encuesta y la periodicidad	Lic. Mónica Palacios	31/10/06



REUNIONES DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATERIALES AVANZADOS, S.C.
(CIMAV)

Acciones preventivas

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento
RD-O-01-06-07	Realizar un análisis de ingresos y gastos por laboratorio, para determinar la conveniencia del mantenimiento de su certificación y/o acreditación	Lic. Sergio Veruette	31/12/06

Ing. Julio Fierro Alonso
Administrador del Programa de Calidad Institucional/
Representante ISO de la Dirección