



# PLAN DE CALIDAD 2011

Documento:

**MAC03**

Revisión:

**01**

Página 1 de 8

## ANTECEDENTES

La integración de la Normas ISO 9001: 2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) e ISO IEC/17025: 2005 (NMX-EC-17025-IMNC-2006) en el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el Centro, ha permitido cumplir con los requerimientos para mantener la certificación del Sistema y asegurar la competencia técnica de los laboratorios acreditados. Lo anterior con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes en lo referente a servicios de ensayo y calibración.

## PROPÓSITOS ESPECÍFICOS:

1. Promover el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y de los servicios ofrecidos, teniendo como prioridad los requerimientos de los clientes.
2. Asegurar la disponibilidad de los recursos requeridos para el cumplimiento de las diferentes actividades relacionadas con el mantenimiento y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Trabajar en el establecimiento e implementación de un proceso de autoevaluación que proporcione evidencia objetiva sobre la eficacia y eficiencia de las áreas de apoyo y laboratorios dentro del alcance, así como, de la madurez del Sistema.

## VIGENCIA

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2011.

## ALCANCE

En el alcance del Plan, están considerados los Laboratorios certificados y/o acreditados, así como, los que están en proceso de acreditación y/o certificación y las áreas de apoyo (administrativas) involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad, buscando también hacer partícipes a un mayor número de áreas en las actividades de calidad.

## INFORMACIÓN DE ENTRADA AL PROCESO DE PLANEACIÓN

La información considerada para elaborar este plan de calidad es la siguiente:

- La política de la calidad;
- Los objetivos de la calidad y los objetivos estratégicos;
- Las revisiones por la dirección;
- Los informes de auditorías internas;
- Los informes de auditorías de tercera parte;
- Recomendaciones de los auditores y evaluadores externos;
- Los resultados del sondeo de satisfacción del cliente;



# PLAN DE CALIDAD 2011

Documento:

**MAC03**

Revisión:

**01**

Página 2 de 8

- Los objetivos de los equipos de trabajo de la estructura organizacional de la calidad;
- El Plan Estratégico a Mediano Plazo del CIMAV 2010-2014 y
- Las Normas ISO 9001: 2008 e ISO/IEC 17025:2005.

## POLÍTICA DE LA CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con servicios de pruebas (ensayos) y calibraciones oportunas 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 LA CALIDAD

- Crear una cultura de satisfacción al cliente;
- Mantener un Sistema de Gestión de la 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 ESTRATÉGICOS (GENERALES)

- Generar conocimiento mediante la realización de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, con criterios de excelencia y pertinencia, en las áreas 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 en las áreas de Materiales y Energía y Medio Ambiente, 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.



# PLAN DE CALIDAD 2011

Documento:

**MAC03**

Revisión:

**01**

Página 3 de 8

| Objetivo de Calidad  | Actividades   |
|--|---|
| a) Crear una cultura de satisfacción al cliente.   | Difundir e implementar las buenas prácticas de atención al cliente.<br>Capacitar al personal que tiene trato directo con el cliente, así como, implementar, difundir y realizar una campaña de buenas prácticas de atención al cliente. |
| b) Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización. | Revisar y realizar los cambios necesarios al sistema de gestión documental para mejorar la eficacia del mismo (mantener la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en el mismo).                              |
| c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios.   | Aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos.<br>Analizar la efectividad de los procesos e implementar mejoras en los mismos.  |
| d) Crear una cultura de mejora continua.   | Difundir e implementar mejoras en el SGC.<br>Capacitar, implementar y difundir actividades de mejora y de autoevaluación.   |

Continuar con el fortalecimiento del Sistema en las actividades cotidianas del Centro, como son:

- Atención a clientes y visitantes.
- Seguimiento de las quejas, sugerencias y comentarios para mejorar la calidad en el servicio.
- Sondeo de satisfacción del cliente.
- Evaluación de la comunicación.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

La estructura organizacional de la calidad está conformado por tres equipos de trabajo que apoyan el mantenimiento e implementación del Sistema. Estos equipos de trabajo desarrollan actividades de soporte para el logro de los objetivos de la calidad establecidos.



# PLAN DE CALIDAD 2011

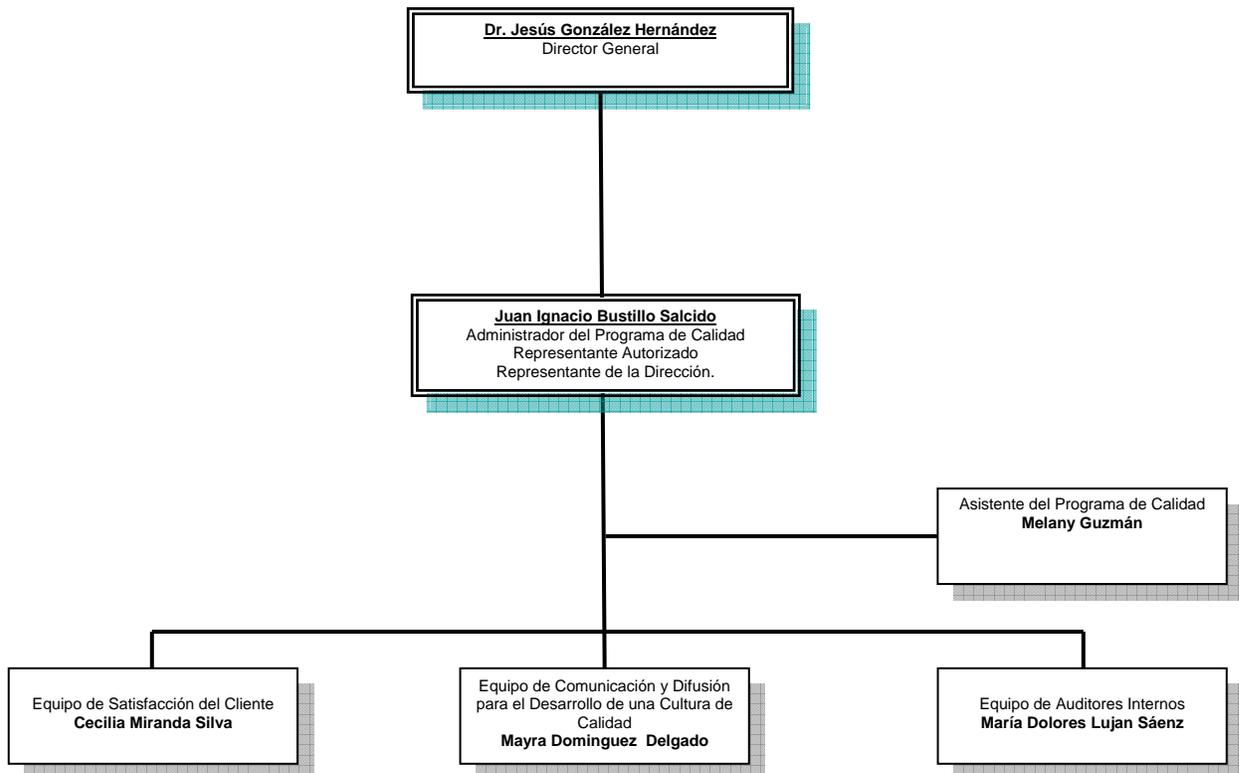
Documento:

**MAC03**

Revisión:

**01**

Página 4 de 8



## EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN PARA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD

Líder: Lic. Mayra Domínguez Delgado.

### Objetivos del equipo:

- Difundir las actividades que se consideran de interés a la comunidad del Centro;
- Generar y promover el uso correcto de los medios de información y comunicación del Centro;
- Contribuir en el desarrollo de una cultura de calidad en el Centro, y
- Evaluar la efectividad de la comunicación y difusión.



# PLAN DE CALIDAD 2011

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 5 de 8

## EQUIPO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Líder: Ing. Cecilia Miranda Silva

### Objetivos del equipo:

- Analizar y difundir las expectativas y necesidades de los clientes;
- Promover el uso de mecanismos de comunicación adecuados con el cliente;
- Promover una actitud responsable de servicio y atención al cliente por parte del personal del CIMAV, e
- Implementar estrategias para contribuir a la satisfacción del cliente.

## EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS

Líder: Ing. María Dolores Luján Sáenz

### Objetivos del equipo:

- Realizar auditorías internas para asegurar la correcta implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ;
- Detectar áreas de mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar su implementación y efectividad;
- Dar seguimiento al cierre de las no conformidades con las áreas auditadas y mantener una comunicación estrecha con el Administrador del Programa de Calidad y los Auditores Internos sobre los resultados de las auditorías, los avances y los recursos necesarios, y
- Participar en reuniones periódicas de estandarización de criterios sobre la interpretación de las normas y los procedimientos correspondientes.
- Participar en la elaboración, implementación y seguimiento de un proceso de autoevaluación del Sistema, para evaluar la madurez del mismo.

## ESTRATEGIAS

Las estrategias diseñadas para la ejecución del presente Plan, así como para el logro de los objetivos establecidos, son las siguientes:

- Dar seguimiento permanentemente al Plan, a través de las reuniones de los equipos de trabajo de la calidad, con la finalidad de llevar a cabo acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, según se requiera;
- Implementar los cambios y ajustes necesarios a los programas para adecuar el Plan a las condiciones cambiantes del entorno;
- Observar y tomar en cuenta las actividades realizadas por los equipos de trabajo que conforman la estructura de calidad, para la retroalimentación del Plan;
- Fomentar la comprensión de la importancia del servicio a los clientes en el desarrollo, permanencia y trascendencia del Centro, a través una comunicación efectiva; e
- Integrar a un mayor número de personas a laborar en sus áreas de trabajo bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementar un proceso de autoevaluación.

|   |                             |       |           |    |
|---|-----------------------------|-------|-----------|----|
|  | <b>PLAN DE CALIDAD 2011</b> |       |           |    |
|   | Documento:                  | MAC03 | Revisión: | 01 |

## ANEXOS

- Anexo A: Indicadores utilizados para medir el desempeño de los procesos
- Anexo B: Presupuesto requerido para cubrir el costo de las actividades necesarias para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.

Fecha de emisión del documento: Noviembre 2008.

## ELABORADO Y REVISADO POR:




---

Ing. Juan Ignacio Bustillo Salcido

## CONTROL DE MODIFICACIONES:

| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|------------------------|
| 01                 | No aplica              | Emisión del documento  |



# PLAN DE CALIDAD 2011

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 7 de 8

## ANEXO A INDICADORES DE DESEMPEÑO/METAS 2011

| Objetivo de Calidad  | Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)  | Metas 2011 Programadas                     | Periodo de Realización | Responsable  |
|--|---|--|------------------------|--|
| a) Crear una cultura de satisfacción al cliente  | Quejas atendidas/Total de quejas.   | 100% de quejas atendidas                   | Enero-Diciembre        | Director de Vinculación / Asesor Comercial.  |
|  | No. de quejas/No. de servicios.   | No mayor a 3%                              | Enero-Diciembre        | Director de Vinculación / Asesor Comercial.  |
|  | Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.   | Alcanzar una calificación promedio de 9,10 | Enero-Diciembre        | Director de Vinculación / Asesor Comercial.  |
| 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                      | Enero-Febrero          | Administrador y Asistente del Programa de Calidad/ Controlador de Documentos.  |
| c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios.   | No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo.   | 72%  | Enero-Diciembre        | Director de Vinculación / Coordinador de 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%  | Enero-Diciembre        | Jefe de la Unidad de Servicios Técnicos/ Jefe del Depto. de Medio Ambiente y Energía/ Jefe del Depto. de Química de Materiales/ Jefe del Depto. de Física de Materiales. |
| d) Crear una cultura de mejora continua.   | Programa de trabajo para la Autoevaluación del Sistema.   | 1 Programa de trabajo                      | Enero-Diciembre        | Adm. del Programa de Calidad y Coord. del Equipo de Auditores Internos   |



# PLAN DE CALIDAD 2011

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 8 de 8

## ANEXO B

### PRESUPUESTO REQUERIDO PARA CUBRIR EL COSTO DE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| CONCEPTO   | COSTOS 2009           |
|--|-----------------------|
| CALIBRACIÓN Y/O MANTENIMIENTO                                      | \$1,578,016.00        |
| VIÁTICOS Y MENSAJERIA (Por calibración y mantenimiento de equipos) | \$93,650.00           |
| ACREDITACIÓN LABORATORIO DE RESIDUOS                               | \$55,000.00           |
| ACREDITACIÓN LABORATORIO DE PRUEBAS MECÁNICAS                      | \$45,000.00           |
| EQUIPOS DE CALIDAD   | \$30,000.00           |
| ACREDITACIÓN NADCAP (Capacitación y Asesoría)                      | \$350,000.00          |
| PRUEBAS INTERLABORATORIO Y/O PRUEBAS DE APTITUD                    | \$70,000.00           |
| MATERIAL DE REFERENCIA   | \$48,630.00           |
| MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (normas)                                    | \$5,000.00            |
| CAPACITACIÓN TEMAS CALIDAD   | \$100,000.00          |
| ATENCIÓN A REUNIONES   | \$30,000.00           |
| EVALUACIONES ema (costo acreditación y honorarios)                 | \$75,000.00           |
| VIÁTICOS ema (transportación aérea, alimentos y hospedaje)         | \$75,000.00           |
| AUDITORÍA ISO 9001:2008 (costo certificación y honorarios)         | \$35,000.00           |
| VIÁTICOS ISO 9001:2008 (transportación, alimentos y hospedaje)     | \$12,000.00           |
| <b>TOTALES</b>   | <b>\$2,602,296.00</b> |

**Nota:**

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