



PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 1 de 9

ANTECEDENTES

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO/IEC 17025: 2005 (NMX-EC-17025-IMNC-2006) e ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000), fue auditado y evaluado durante el 2007 por auditores de TÜV SÜD AMÉRICA de México, S.A. de C.V. (TÜV) y varios Grupos de Evaluadores de la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (ema). Como resultado de la auditoría de TÜV se renovó por tres años más la certificación del sistema de la calidad implementado, para el caso de las evaluaciones realizadas por los Evaluadores de la ema no se detectó ningún hallazgo durante la evaluación de la actualización del Sistema de Gestión, las no conformidades de carácter técnico se fueron resueltas por el personal técnico de los Laboratorios evaluados.

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. Promover la comunicación interna y la integración del personal, aún del no involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de implementar acciones de mejora.
3. Asegurar la disponibilidad de los recursos requeridos para el cumplimiento de las diferentes actividades relacionadas con el mantenimiento y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

VIGENCIA

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2008.

ALCANCE

En el alcance del Plan, están considerados los Laboratorios certificados y/o acreditados 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 calidad;
- Los objetivos de calidad;
- Las revisiones por la dirección;
- Los informes de auditorías internas;
- Los informes de auditorías de tercera parte;



PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 2 de 9

- Recomendaciones de los auditores y evaluadores externos;
- Los resultados del sondeo de satisfacción del cliente;
- Los objetivos de los equipos de trabajo de la estructura organizacional de la calidad;
- El Plan Estratégico a Mediano Plazo del CIMAV 2005-2009 y
- Las Normas ISO 9004: 2000 e ISO/IEC 17025:2005.

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 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.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.



PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 3 de 9

Objetivo de Calidad	Actividades
a) Crear una cultura de satisfacción al cliente.	Difundir e implementar las buenas prácticas de atención al cliente. 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). Capacitar, implementar y difundir el software para el control de documentos.
c) Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios.	Aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos. 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. Capacitar, implementar y difundir actividades de mejora.



PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

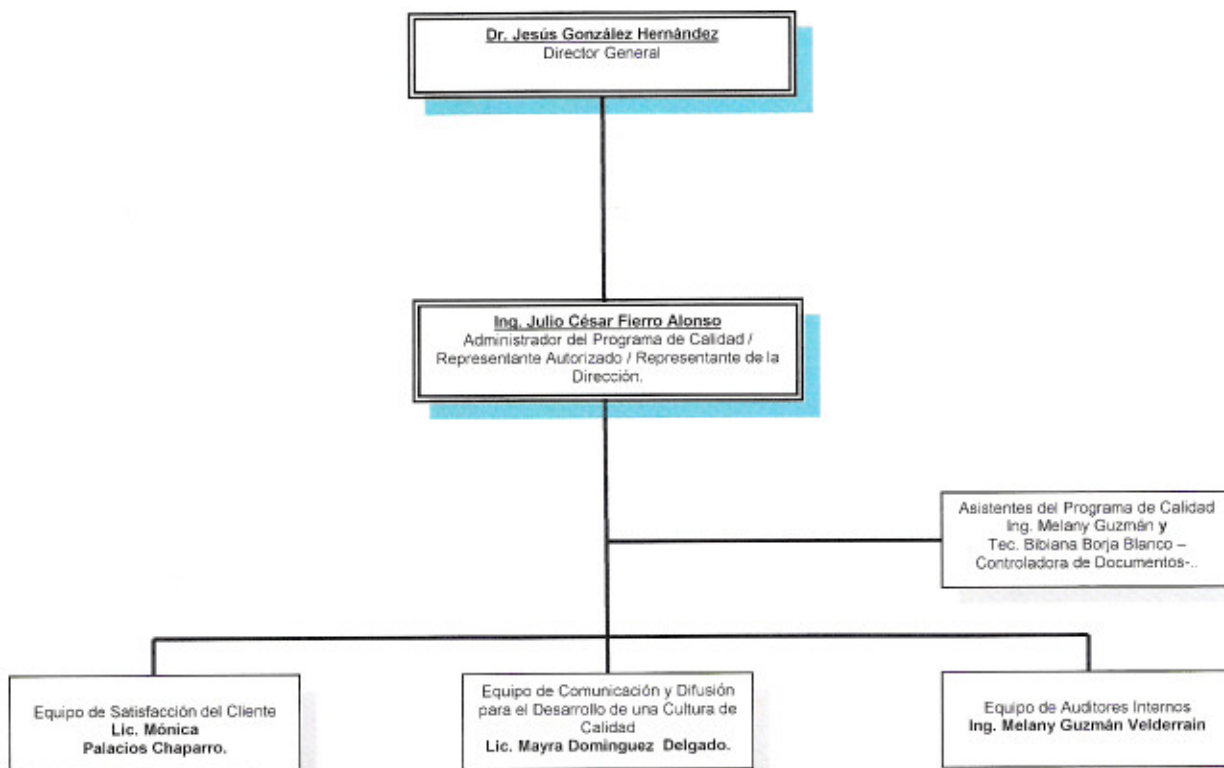
Página 4 de 9

Asimismo, el Sistema de Gestión de la Calidad continúa su fortalecimiento con actividades que se han incorporado en los procesos cotidianos del Centro, tales como:

- 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 tiene su base en tres equipos de trabajo cuya finalidad es apoyar el mantenimiento e implementación de cualquier cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad. Estos equipos de trabajo desarrollan actividades de soporte para el logro de los objetivos de la calidad establecidos. Cada Equipo tiene objetivos propios que se presentan a continuación del organigrama:



	PLAN DE CALIDAD 2008			
Documento:	MAC03	Revisión:	01	Página 5 de 9

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

Líder: Mayra Dominguez 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.

EQUIPO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Líder: Mónica Palacios Chaparro.

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: Melany Guzmán Velderrain.

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 líder de 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.





PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 6 de 9

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.

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. Julio César Fierro Alonso.

Ing. Melany Guzmán Velderrain.

T.L.Q. Bibiana Borja Blanco.

Lic. Mayra Dominguez Delgado.

Lic. Mónica Palacios Chaparro.



PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

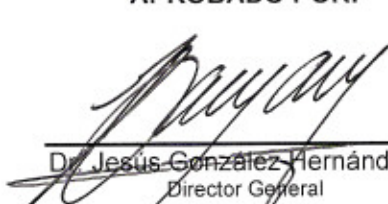
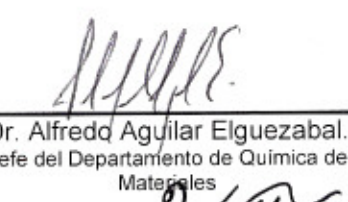
MAC03

Revisión:

01

Página 7 de 9

APROBADO POR:

 Dr. Jesús González Hernández. Director General	 Lic. Gilda Legarreta Ito. Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos	 Dr. Erasmo Orrantia Borunda. Director Académico
 Dr. Alberto Martínez Villafañe. Jefe del Departamento de Física de Materiales	 Dr. Eduardo Herrera Peraza. Jefe del Departamento de Medio Ambiente y Energía	 Dr. Alfredo Aguilar Elguezabal. Jefe del Departamento de Química de Materiales
 Dr. Alejandro Robau Sánchez. Jefe del Departamento de Servicios Técnicos	 Lic. Ernestina Pérez Romero. Directora de Administración y Finanzas	 Lic. Sergio Veruette Amaya. Director de Vinculación

CONTROL DE MODIFICACIONES:

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





PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 8 de 9

ANEXO A INDICADORES DE DESEMPEÑO/METAS 2008

Objetivo de Calidad	Indicadores de desempeño (Procesos/ actividades)	Metas 2008 Programadas	Periodo de Realización	Responsable
a) Crear una cultura de satisfacción al cliente.	Concientizar al personal que tiene trato directo con los clientes.	1 Programa de trabajo	Marzo-Diciembre	Administrador y Asistentes del Programa de Calidad.
	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 4%	Enero-Diciembre	Director de Vinculación / Asesor Comercial.
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.	Incrementar 2%	Octubre	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-Marzo	Administrador y Asistentes del Programa de Calidad/ Controlador de Documentos.
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%	Enero-Diciembre	Director de Vinculación / Asesor Comercial.
	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/ Coordinador del Laboratorio de Corrosión.
d) Crear una cultura de mejora continua.	Programa de trabajo basado en las 5 "S".	1 Programa de trabajo	Marzo-Diciembre	Coordinador del Equipo de Auditores Internos y Asistente del Programa de Calidad.



PLAN DE CALIDAD 2008

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Página 9 de 9

ANEXO B

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

CONCEPTO	COSTOS 2008
CALIBRACIÓN	\$940,228.75
EQUIPAMIENTO	\$846,900.00
REFACCIONES	\$213,590.00
MANTENIMIENTO	\$291,018.20
INFRAESTRUCTURA	\$5,000.00
PRUEBAS INTERLABORATORIO Y/O PRUEBAS DE APTITUD	\$140,500.00
MATERIAL DE REFERENCIA	\$36,168.00
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (NORMAS)	\$9,118.00
CAPACITACIÓN TEMAS CALIDAD	\$110,000.00
ATENCIÓN A REUNIONES	\$30,000.00
EVALUACIONES ema	\$170,000.00
VIÁTICOS ema	\$80,000.00
HONORARIOS ema	\$70,000.00
AUDITORÍA TÜV	\$30,000.00
VIÁTICOS TÜV	\$20,000.00
TOTALES	\$2,992,522.95

Nota:

- El presente estimado se expresa en pesos de 2007, sin incorporar incrementos derivados de la inflación previsible. No incluye el IVA.