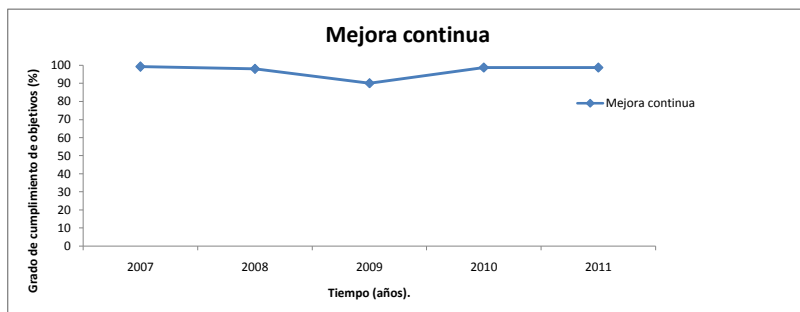


MATRIZ DEL PLAN DE CALIDAD 2012; CIMAV.

| ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS. | | | | | OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CALIDAD; CIMAV. | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | POLITICA 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. | | | | | | | | | | |
| | | | | | Crear una cultura de satisfacción al cliente. (Valor ponderado 60%). | | | | Mantener un sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización. (Valor ponderado 18%). | | Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios. (Valor ponderado 18%) | | Crear una cultura de mejora continua. (Valor ponderado 4%) | | |
| Laboratorio/Area | | Clave | Descripción | Fecha del hallazgo | Fecha de aplicación | Indicador/Meta | | Indicador/Meta | | Indicador/Meta | | Indicador/Meta | | | |
| | | | | | | (Quejas y comentarios negativos atendidos / Total de quejas y comentarios negativos)x100. (Valor ponderado 0.15) | Seguimiento a comentarios de retroalimentación de clientes. (Valor ponderado 0.15) | No. de quejas / No. de servicios técnicos x 100. (Valor ponderado 0.15). | Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente. (Valor ponderado 0.15). | Reporte de la evaluación de la comunicación interna. (Valor ponderado 0.09). | No. de Revisiones por la Dirección. (Valor ponderado 0.09). | (No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados)x100. (Valor ponderado 0.06). | (Rechazos de solicitudes de servicios técnicos por falta de capacidad instalada o falta de capacidad disponible / Total de solicitudes de servicios técnicos) x 100 (Valor ponderado 0.06). | (No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos programados/ No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos realizados) x 100 (Valor ponderado 0.06). | (No. de OM implementadas/No. de OM identificadas)*100. (Valor ponderado 0.04). |
| | | | | | | META: Semestre I 100%. Semestre II 100. Anual 100% | META: Semestre I 100%. Semestre II 100. Anual 100% | META: Semestre I 3%. Semestre II 3%. Anual 3% | META: Semestre I 91%. Semestre II 91. Anual 91% | META: Semestre I 0. Semestre II 1. Anual 1 | META: Semestre I 1. Semestre II 1. Anual 2 | META: Semestre I 98%. Semestre II 98%. Anual 98% | META: Semestre I 1%. Semestre II 3%. Anual 3% | META: Semestre I 100%. Semestre II 100%. Anual 100% | META: Semestre I 20%. Semestre II 50%. Anual 50% |
| Análisis Químicos | M1 | Se adquirió Espectrómetro de Emisión por Plasma (ICP-OES) marca Thermo Scientific modelo iCAP 6500. | 2011-01-14 | 2011-09-19 | | | | | | | | x | | x | |
| | M2 | Se adquirió Nebulizador Ultrasónico, marca CETAC U500 AT* | 2011-01-14 | 2011-10-13 | | | | | | | | x | | x | |
| Análisis Térmicos | M3 | Elaboración de un inventario de reactivos y refacciones, así como un listado de ubicación de equipos, accesorios y utensilios en los diferentes cañones dispuestos en el laboratorio. | 2011-11-24 | 2012-01-20 | | | | | | | | x | | x | |
| Administración del Programa de Calidad | M4 | Derivado de los comentarios que los clientes realizan por medio de la evaluación de satisfacción al cliente, se ampliará el estacionamiento del Centro. | 2011-02-01 | 2011-09-01 | | x | | | | | | | | | |
| P. Mecánicas | M5 | Compra de celda de carga de 500 kg. | 2011-01-11 | 2011-01-30 | | | | | | | | x | | x | |
| Residuos | M6 | EFICIENCIA EN LA VERIFICACIÓN DEL MATERIAL DE VOLUMETRIA. Se elaboraron hojas de calculo para verificar el material de cristaleria, que arrojan de manera automatica al introducir los datos, si el mismo esta dentro o fuera del error máximo permitido | 2010-08-24 | 2010-08-24 | | | | | | | | x | | x | |
| | M7 | EFICIENCIA EN LA VERIFICACIÓN DE MATERIALES DE REFERENCIA. Se elaboraron hojas de calculo para comparar un material de referencia contra otro de mejor o menor calidad pero del mismo analito de interes, arrojando de manera automatica si pertenecen o no a la misma población | 2011-03-29 | 2011-03-29 | | | | | | | | x | | x | |
| | M8 | IMPLEMENTACIÓN DE METODOS DE CRIBADO SENCILLOS PARA MUESTRAS LIMPIAS. Se estan implementado pruebas cualitativas de cribado (screening) para la determinación de sulfuros y cianuros para la prueba de Reactividad, de este modo no es necesario analizar muestras limpias por un proceso mas complejo, tardado y caro | 2011-02-11 | 2011-02-11 | | | | | | | | x | | x | |

| Notas: | Año | (Quejas y comentarios negativos / Total de quejas y comentarios negativos)x100. (Valor ponderado 0.15) | Seguimiento a comentarios de retroalimentación de clientes. (Valor ponderado 0.15) | No. de quejas / No. de servicios técnicos x 100. (Valor ponderado 0.15). | Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente. (Valor ponderado 0.15). | Reporte de la evaluación de la comunicación interna. (Valor ponderado 0.09). | No. de Revisiones por la Dirección. (Valor ponderado 0.09). | (No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados / No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados)x100. (Valor ponderado 0.06). | (Rechazos de solicitudes de servicios técnicos por falta de capacidad instalada o falta de capacidad disponible / Total de solicitudes de servicios técnicos) x 100 (Valor ponderado 0.06). | (No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos programados/No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos realizados) x 100 (Valor ponderado 0.06). | (No. de OM implementadas/No. de OM identificadas)*100. (Valor ponderado 0.04). | Total de obetivos |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Se tiene un reporte de comunicación interna. No se tiene el dato de cuantos servicios se entregaron oportunamente y el número de los servicios realizados, solo se tiene el porciento 99.8%. | 2007 | 15 | 15 | 14.985 | 14.25 | 9 | 9 | 5.988 | 6 | 6 | 4 | 99.223 |
| No se recibieron quejas de los clientes. Se prestaron 2 ensayos de aptitud. | 2008 | 15 | 15 | 15 | 13.05 | 9 | 9 | 6 | 6 | 6 | 4 | 98.05 |
| No se han presentado quejas, No se realizó reunión de revisiones por la dirección. | 2009 | 15 | 15 | 15 | 14.1 | 9 | 0 | 5.993 | 6 | 6 | 4 | 90.09334812 |
| No se recibieron quejas de los clientes. | 2010 | 15 | 15 | 15 | 13.8 | 9 | 9 | 5.9898 | 6 | 6 | 4 | 98.7898 |
| En el cuarto trimestre se presentaron 2 quejas y fueron atendidas, hacer el seguimiento de las quejas. En el tercer trimestre un servicio no se entrego oportunamente (1 de 851). Nos e aprobo un ensayo de aptitud., Jorge metrología. | 2011 | 15 | 15 | 14.9325 | 13.8 | 9 | 9 | 5.9982 | 6 | 6 | 4 | 98.7307 |

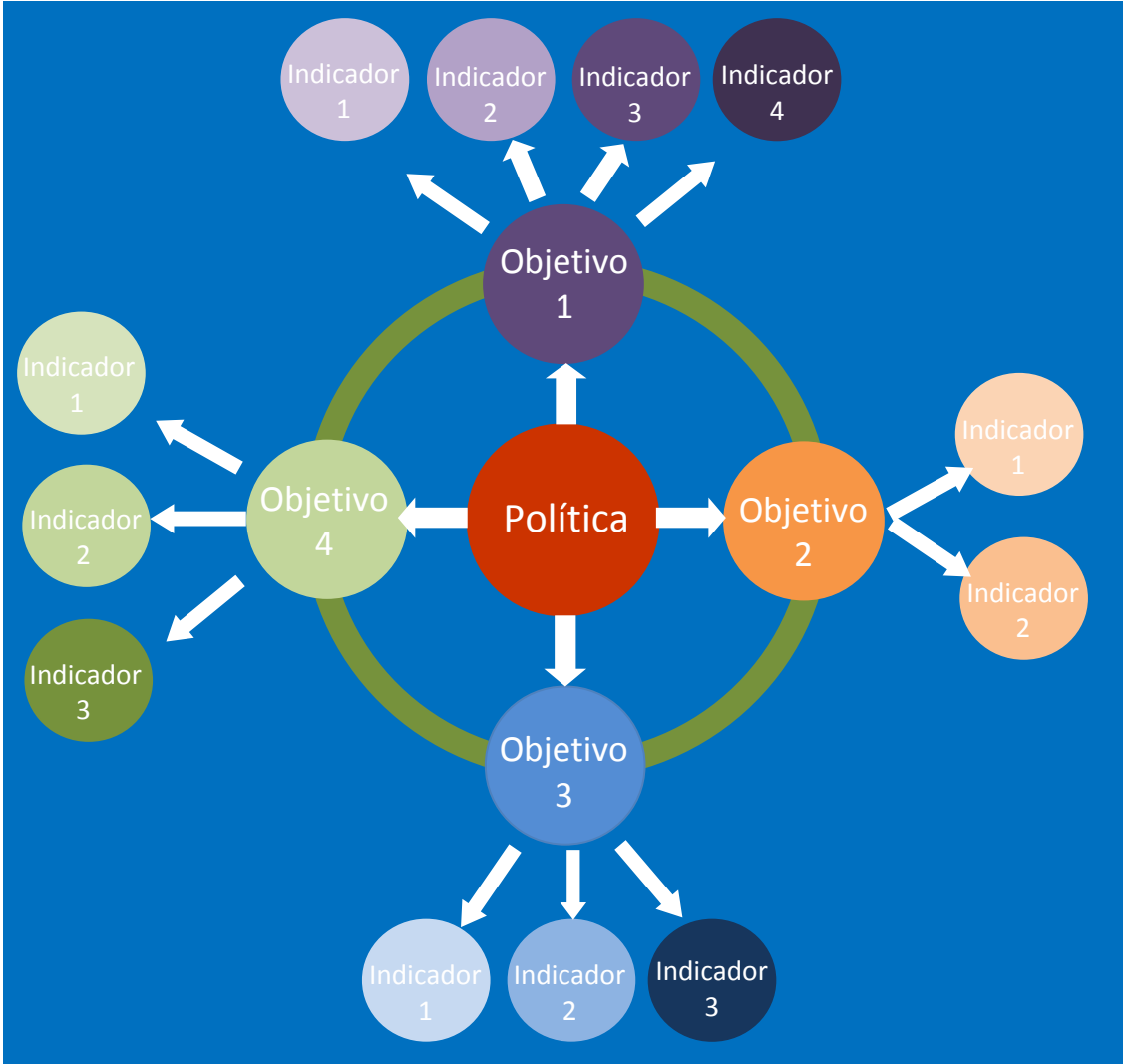


| Año | Grado de cumplimiento de objetivos |
|------|------------------------------------|
| 2007 | 99.223 |
| 2008 | 98.05 |
| 2009 | 90.0933 |
| 2010 | 98.7898 |
| 2011 | 98.7307 |
| 2012 | |

| Ensayos 100-(R x 100/A) |
|-------------------------|
| 6 |
| 5.142857143 |
| 4 |
| 4 |
| 6 |

| Ensayos A/R | 100-(R x 100/A) |
|-------------|-----------------|
| 2007 | 99.223 |
| 2008 | 97.19285714 |
| 2009 | 88.09334812 |
| 2010 | 96.7898 |
| 2011 | 98.7307 |

Diagrama de la mejora continua del SGC del CIMAV.



Oportunidades de mejora implementadas al SGC desde el 2007 a la fecha.



Grado de cumplimiento de los objetivos del SGC y su impacto en la mejora continua.

