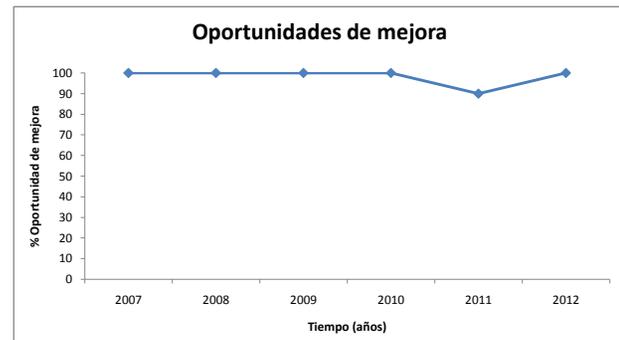


MATRIZ DEL PLAN DE CALIDAD 2012; CIMAV.

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.														
Laboratorio/Area	Clave	Descripción	Fecha del hallazgo	Fecha de aplicación	Indicador/Meta				Indicador/Meta		Indicador/Meta			
					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%)	
					(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		

Calidad del aire	M9	En cumplimiento al "decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la administración pública Federal. Se implementa la siguiente mejora: Hacer uso de formatos y registros electrónicos (bitácoras, informes de resultados, etc.) sustituyendo de esta manera el uso del papel.	2008-04-15	2009-09-22							x				x		
	M10	Poner en uso equipo para la medición marca de CO2 por el principio de infrarrojo no dispersivo en lugar del método de celdas electroquímicas que solo lo calcula, el ello se obtiene un amallor precisión de los resultados ya que se mide in sitio y en tiempo real.	2009-08-18	2010-01-20								x				x	
	M11	Implementación de un programa de verificación de equipo para el aseguramiento de la calidad en los resultados de prueba	2009-09-18	2010-09-16								x					x
Mantenimiento.	M12	Diseñar un sistema que facilite el servicio de mantenimiento correctivo en el taller de mantenimiento, equipo y edificio.	2009-10-14	2011-07-14								x				x	
Difracción de rayos x	M13	Adquisición de nuevo difractor de rayos X más rápido con base de datos actualizada y cargador para nueve muestras.	2011-09-23	2011-09-23								x				x	
Grpo. Auditores	M14	LAS AUDITORIAS DE ISO 9000 Y 17025 SE REALIZARAN DE FORMA INDEPENDIENTE	2011-08-25	2012-03-01									x			x	
	M15	CAPACITACION DE AUDITORES INTERNOS DEL AREA ADMINISTRATIVA	2012-01-09	2012-02-22									x			x	
Metrologia	M16	Fabricación de Cubierta de Acrílico en la máquina Comparadora de Bloques Patrón.	2007-10-26	2007-10-26									x			x	
	M17	Utilizando el foro que proporciona el grupo de satisfacción al cliente, el día 13 de Agosto de 2008 se solicitó que se hicieran mejoras a la cotización con el fin de complementar la información que llega al cliente como respuesta a su solicitud de servicio. Las cláusulas que se anexan estarán principalmente como archivos adicionales a la actual cotización. Además de enviar una hoja adicional para que en caso de vernos favorecidos, el cliente tenga posibilidad desde el inicio de indicar ciertas preferencias para su informe de resultados.	2008-11-20	2008-11-20		x											x
	M18	Adquisición de Micrómetro Láser para calibración de Pin Gages.	2009-06-25	2009-06-25											x		x
	M19	Fabricación de un carrito de carga para transportar las pesas patrón al área de masa cuando los servicios de calibración son en sitio.	2010-02-10	2010-02-10										x			x
	M20	Diseño de interruptor auxiliar para la toma de lecturas de una caracterización.	2010-02-23	2010-02-23											x		x
Microscopia Electrónica	M21	Ayudaría que se hicieran revisiones de las condiciones óptimas de los parámetros establecidos por el fabricante y los actuales sin tener que depender en el propio equipo (por ejemplo, flujos, voltajes de alimentación, pureza de agua de enfriamiento, etc).	2011-08-25													x	



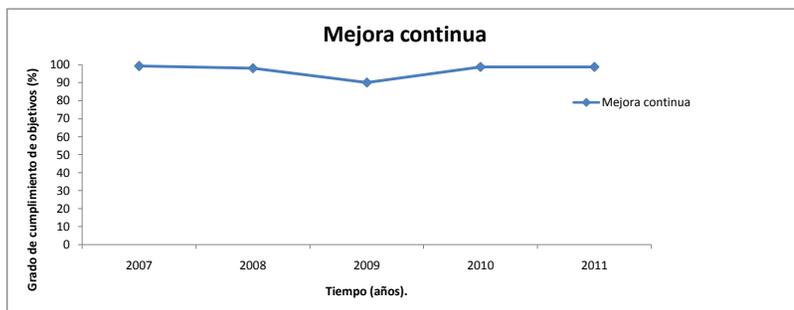
Historial de mejoras del SGC; CIMAV							
Laboratorio	2007	2008	2009	2010	2011	2012	No. Mejoras
Metrologia	1	1	1	2			5
G. Auditores					1	1	2
Rayos X					1		1
Mantenimiento			1				1
Calidad del aire		1	2				3
Residuos				1	2		3
P. Mecánicas					1		1
Análisis Térmicos					1		1
Microscopia elec.					1		1
Administración del Programa de Calidad.					1		1
Análisis Químicos					2		2
Total	1	2	4	3	10	1	21

Indicador MC 100 100 100 100 90.0 200

Año	OM
2007	100
2008	100
2009	100
2010	100
2011	90
2012	100

Grado del cumplimiento de objetivos para lograr la mejora continua.

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

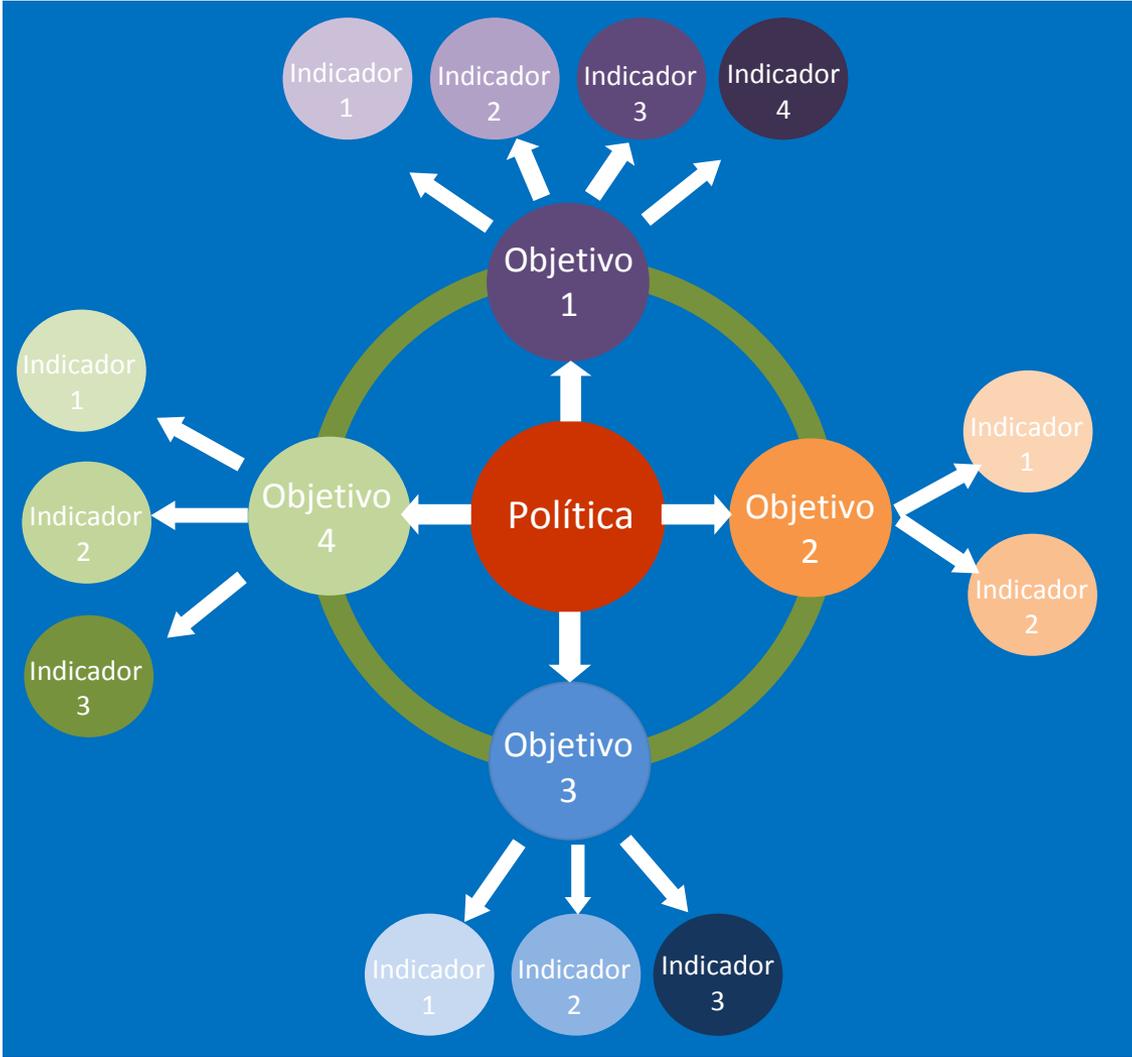


Año	Grado de cumplimiento de objetivos
2007	99.223
2008	98.05
2009	90.0933
2010	98.7898
2011	98.7307
2012	

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.

