

# Informe.

---

Grupo de Mejora continua.



2012

---

### 1) *Objetivo:*

*Establecer los requerimientos necesarios que lleven a garantizar la conformidad y la mejora continua a través del sistema de gestión de la calidad del CIMAV.*

### 2) *Alcance:*

Conocer los resultados de la mejora continua del SGC del centro, haciendo un análisis de los indicadores de 2007 a la fecha. La mejora continua está basada en la aplicación de las oportunidades de mejora implementadas al SGC, así como, el impacto de los indicadores en los objetivos de calidad del Centro. Los objetivos e indicadores son ponderados con el objeto de observar su impacto en la mejora continua del centro.

Los laboratorios o áreas administrativas que tienen injerencia directa en el sistema de gestión de la calidad y que están en el alcance del plan de la mejora continua, son listados a continuación:

Laboratorios:

- a) Análisis Químicos.
- b) Calidad del Aire.
- c) Calidad del Agua.
- d) Residuos.
- e) Análisis Térmicos.
- f) Corrosión y Protección.
- g) Microscopía Electrónica de Barrido.
- h) Metrología.
- i) Pruebas Mecánicas.
- j) Rayos X.
- k) Espectroscopía de Infrarrojo.

Areas de apoyo:

- a) Vinculación.
- b) Adquisiciones.
- c) Control Patrimonial.
- d) Recursos Humanos.
- e) Mantenimiento.
- f) Telecomunicaciones y Sistemas.

# Ponderación de los objetivos del SGC alineados a la política del CIMAV.

Con el objeto de observar la evolución de la mejora continua a través del tiempo en el SGC del CIMAV, se estableció un método de ponderación que permitirá observar la evolución de los indicadores y su impacto en los objetivos y la política del SGC. La figura 1 muestra el diagrama de interacción de la política con los objetivos y los indicadores del SGC. Para medir la efectividad de la mejora continua del Centro se ponderaron los objetivos e indicadores enfocados a la satisfacción del cliente.

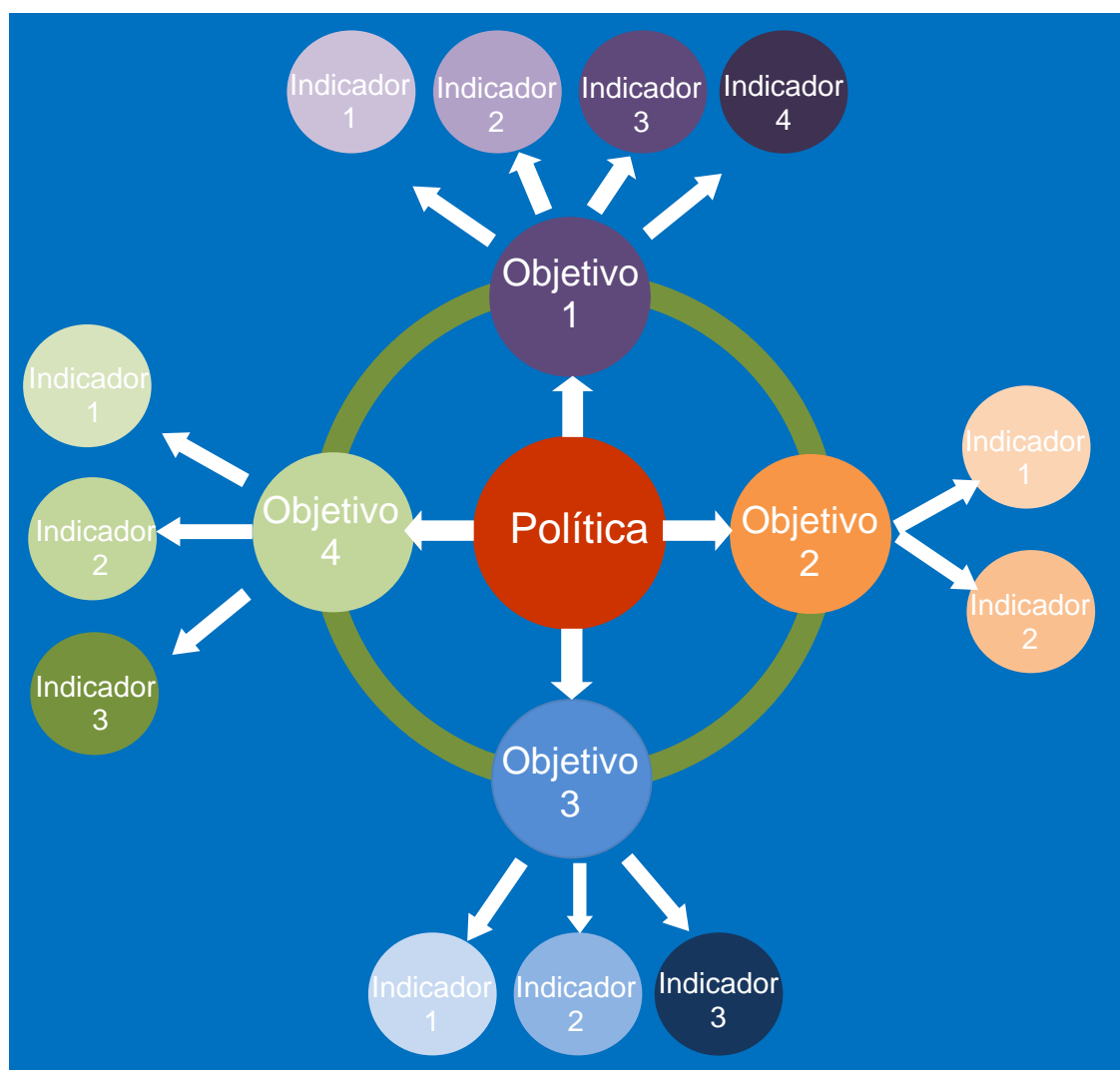


Figura 1. Diagrama de la mejora continua del SGC del CIMAV.

### *3) Ponderación de los objetivos del sistema de calidad e indicadores.*

A continuación se dan a conocer los valores ponderados de los objetivos e indicadores del SGC.

Objetivo 1. Crear una cultura de satisfacción al cliente. (Valor ponderado 60%).

1. Indicador: (Quejas y comentarios negativos atendidos / Total de quejas y comentarios negativos)x100. (Valor ponderado 0.15).
2. Seguimiento a comentarios de retroalimentación de clientes. (Valor ponderado 0,15).
3. No. de quejas / No. de servicios técnicos x 100. (Valor ponderado 0.15).
4. Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente. (Valor ponderado 0.15).

Objetivo 2. 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%).

1. Reporte de la evaluación de la comunicación interna. (Valor ponderado 0.09).
2. No. de Revisiones por la Dirección. (Valor ponderado 0.09).

Objetivo 3. Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios. (Valor ponderado 18%).

1. (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).
2. (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).
3. (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).

Objetivo 4. Crear una cultura de mejora continua. (Valor ponderado 4%).

1. (No. de OM implementadas/No. de OM identificadas)\*100. (Valor ponderado 0.04).

#### 4) Hallazgos de la mejora continua en el SGC.

Una manera de observar el comportamiento de la mejora en el sistema de calidad, es mediante el uso de una matriz que relacione todos los factores involucrados en la mejora continua. Se desarrolló una matriz del plan de calidad (documentos adjuntos del equipo, indicadores.pdf) con el objeto de relacionar las mejoras aplicadas en el SGC y su impacto en los objetivos del Centro.

En la figura 2 se muestra la evolución de las oportunidades de mejoras implementadas en el centro del año 2007 al 2011.

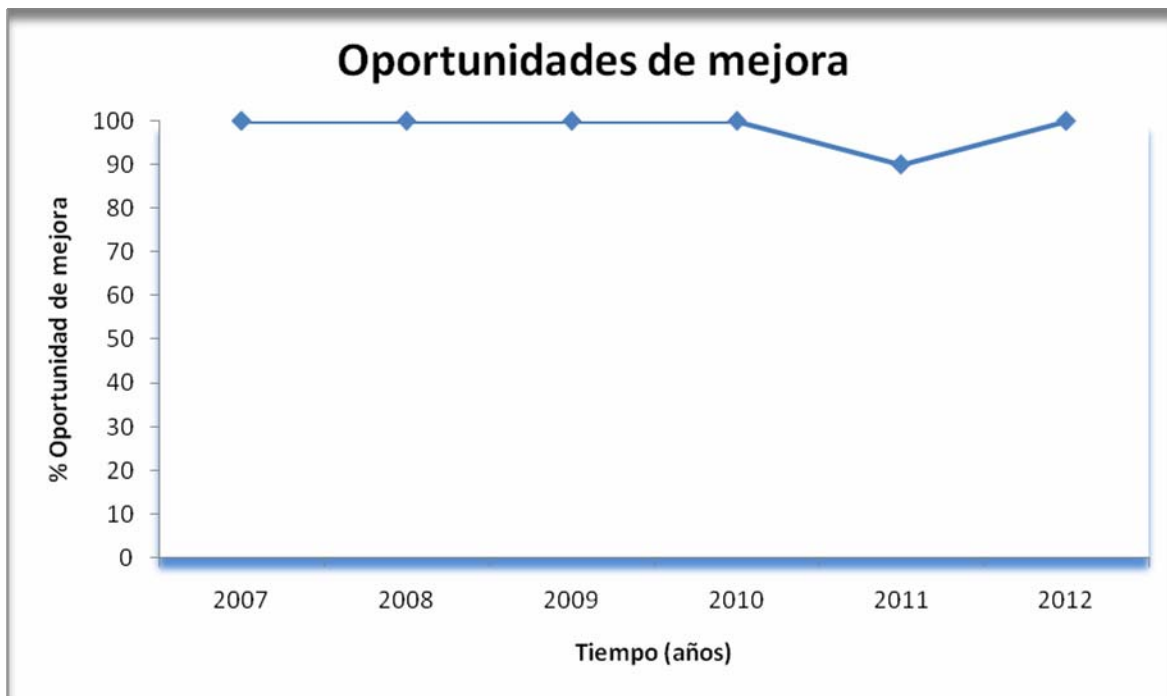


Figura 2. Oportunidades de mejora implementadas al SGC desde el 2007 a la fecha.

Del año 2007 a la fecha se han reportado 21 hallazgos como oportunidades de mejora, de los cuales solo en un año no se atendió en tiempo y forma. En agosto del 2011 se hizo un hallazgo de “Implementación del monitoreo del flujo de agua en el intercambiador de calor del microscopio electrónico de barrido”, sin embargo debido a la falta de un proveedor del servicio se atenderá en Junio del 2012.

En la figura 3 se muestra la evolución de la mejora continua a través del cumplimiento de los objetivos del sistema de calidad del centro. El grado de cumplimiento de los objetivos del SGC en el 2007 fue del 99.22%, 2008 del 98.05%, 2009 de 90.01%, 2010 de 98.78%

y de 98.73% en el 2011. En general se alcanzó un cumplimiento de objetivos superior al 98%, con la excepción del año 2009 que bajó considerablemente al 90%, por no haberse atendido en forma el instrumento de revisiones por la dirección.

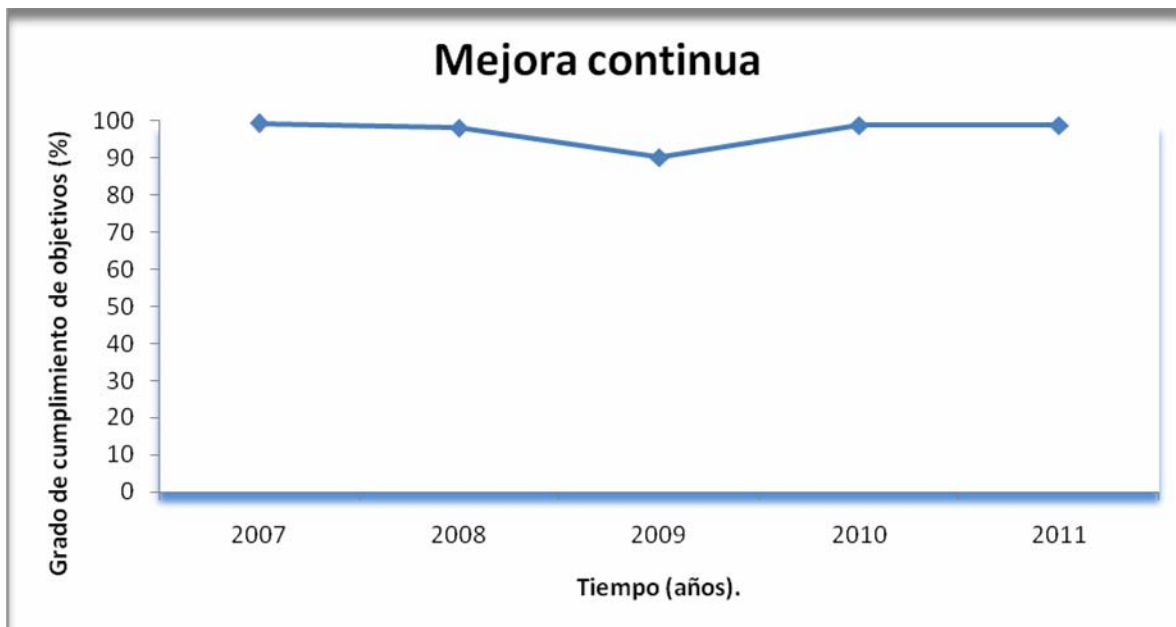


Figura 3. Grado de cumplimiento de los objetivos del SGC y su impacto en la mejora continua.

### 5) *Conclusión.*

En este informe se dio a conocer el resultado del análisis anual de las oportunidades de mejora implementadas al SGC, así como, el impacto de los indicadores en los objetivos de calidad del Centro. Los resultados aquí mostrados desde el 2007 a la fecha representan de manera sistemática el impacto de las mejoras y/o indicadores en los procesos del SGC del Centro. Este análisis nos permitirá tomar acciones para mejorar nuestros indicadores, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes. Positivamente podemos concluir que a lo largo de los cinco años analizados alcanzamos un grado de cumplimiento de objetivos superior al 98%, excluyendo el 2009. Como etapa subsecuente, se realizará un plan de acción que permita crear nuevos indicadores o subir los actuales, buscando siempre la mejora continua del Centro.