



Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C. (CIMAV)

1ª Reunión Ordinaria de Revisiones por la Dirección 2012

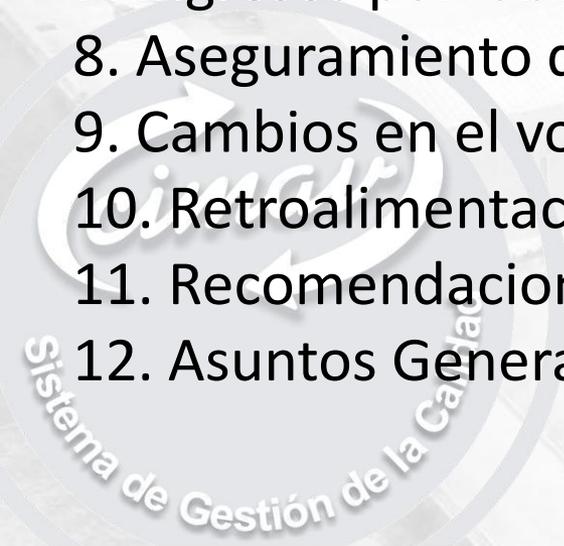


CPIC 2012-05-15



Orden del día

1. Seguimiento de acuerdos.
2. Revisión y validación de la política, objetivos de calidad y objetivos generales.
3. Informe del Programa Institucional de la Calidad
4. Resultados de auditorías
5. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
6. Resultados de los indicadores de desempeño
7. Ingresos por laboratorio dentro del alcance del SGC
8. Aseguramiento de la Calidad de los resultados.
9. Cambios en el volumen y tipo de trabajo.
10. Retroalimentación del Cliente.
11. Recomendaciones de mejora.
12. Asuntos Generales



Acciones de Mejoras (RD-O-01-11)

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-11-03	Se realizará un estudio para la mejora de los tiempos de entrega de los informes de resultados.	Coordinación de Servicios/ Responsables de los laboratorios	2012	50% Bitácora electrónica (software para control de servicios)
RD-O-01-11-05	Se realizará un estudio costo-beneficio para observar la viabilidad de que el CIMAV otorgue el servicio de recolección de muestras.	Director de Vinculación / Asesor Comercial	2° Semestre 2012	30%
RD-O-01-11-06	Se verá la posibilidad de ampliar la caseta de vigilancia para recibir a los visitantes.	Jefe de Mantenimiento Directivos	2012	-

Acciones Preventivas (RD-O-01-11)

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento	AVANCE
RD-O-01-11-08	Se cambiará el Conmutador del Centro, para que las llamadas de los clientes se atiendan de una manera más eficiente.	CPIC / Técnico de la Unidad de Tecnologías de la Información	2012	En proceso de adquisición

Acciones de Mejoras (RD-O-02-11)

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento	AVANCE
RD-O-02-11-04	Dar seguimiento a todos los comentarios derivados de la retroalimentación del cliente	Equipo de Satisfacción del Cliente / CPIC	PERMANENTE	N/A
RD-O-02-11-05	Análisis de los servicios más demandados en los periodos vacacionales de 2008-2011 para verificar la conveniencia de guardias en laboratorios y coordinación de servicios	Jefe de DSCyT / Mónica Chávez / Director de Vinculación	Junio 2012	20%

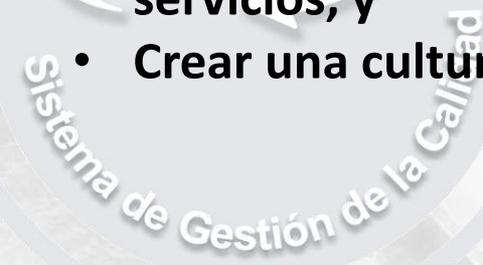


POLÍTICA DE CALIDAD

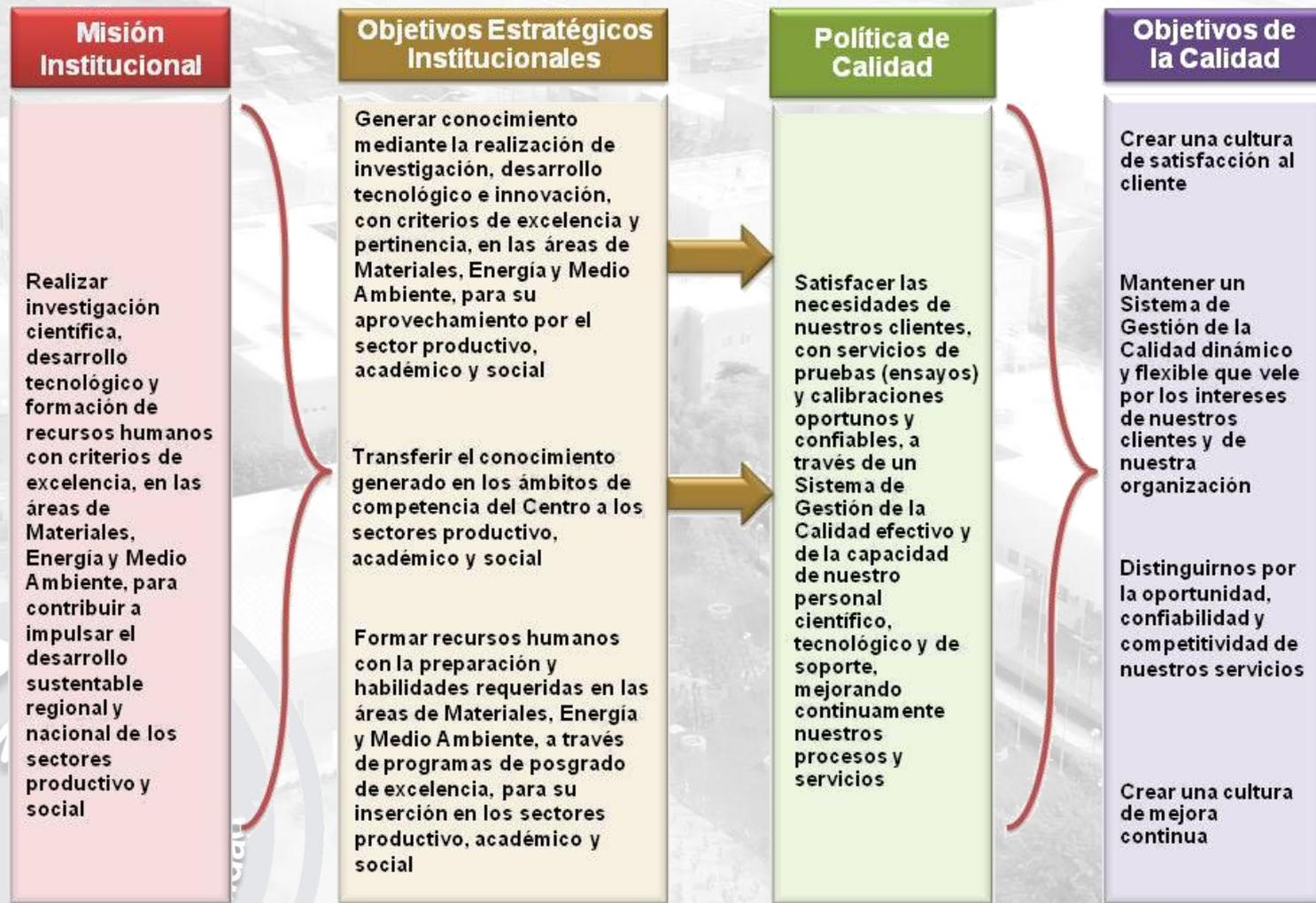
“Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con servicios de pruebas (ensayos) y calibraciones oportunos y confiables, a través de un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo y de la capacidad de nuestro personal científico, tecnológico y de soporte, mejorando continuamente nuestros procesos y 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.**



2. Alineación de la política y objetivos de la calidad con los objetivos estratégicos institucionales





3. Informe de la Coordinación Programa Institucional de la Calidad (CPIC)

Actividades Realizadas

1. 3 reuniones informativas por parte de la CPIC
2. 10 reuniones de los equipos de la calidad
3. Revisión y actualización de los documentos del SGC
4. Auditoría interna a de la norma NMX-CC- 9001-IMNC-2008
5. 1 visita de vigilancia y acreditación inicial de la “ema”
6. Participación en 4 ensayos de aptitud
7. Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora
8. Seguimiento de los indicadores/meta de la calidad al 1er trimestre
9. Capacitación para el conocimiento técnico y normativo (2 videoconferencias de la “ema”)
10. Seguimiento de actividades NADCAP



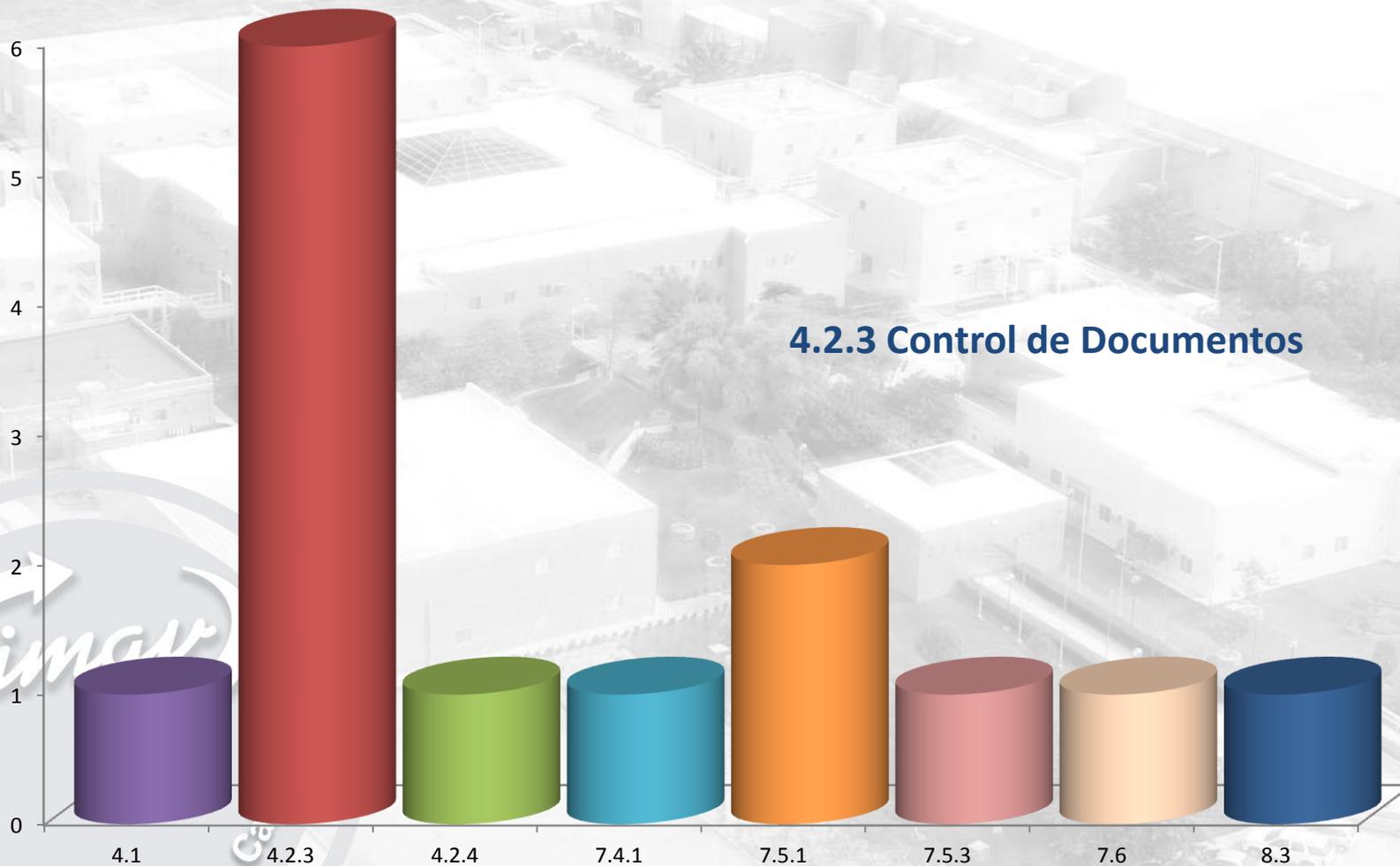
Resultados de auditoría Externa

Evaluaciones de vigilancia y acreditación inicial para las ramas de química, masa y temperatura por la Entidad Mexicana de Acreditación.

Hallazgo	Tipo			Status
	A	B	C	
No conforme	2	4	0	En proceso



Resultados de auditoría Interna de la norma ISO 9001: 2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008)



4.2.3 Control de Documentos



5. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

Acciones Correctivas:

Las acciones correctivas derivadas de las no conformidades de las auditorías, quejas y el sondeo de satisfacción al cliente se encuentran en proceso de implementación.

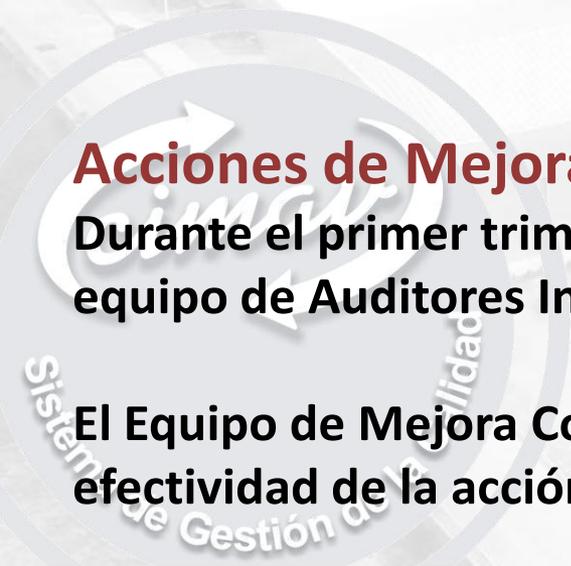
Acciones Preventivas:

La acción preventiva identificada en la Primera Sesión Ordinaria de Revisiones por la Dirección se encuentra en proceso de implementación (*Conmutador del Centro, en proceso de adquisición*).

Acciones de Mejora:

Durante el primer trimestre de 2012 se implementó una acción de mejora en el equipo de Auditores Internos

El Equipo de Mejora Continua es el encargado de verificar semestralmente la efectividad de la acción implementada.

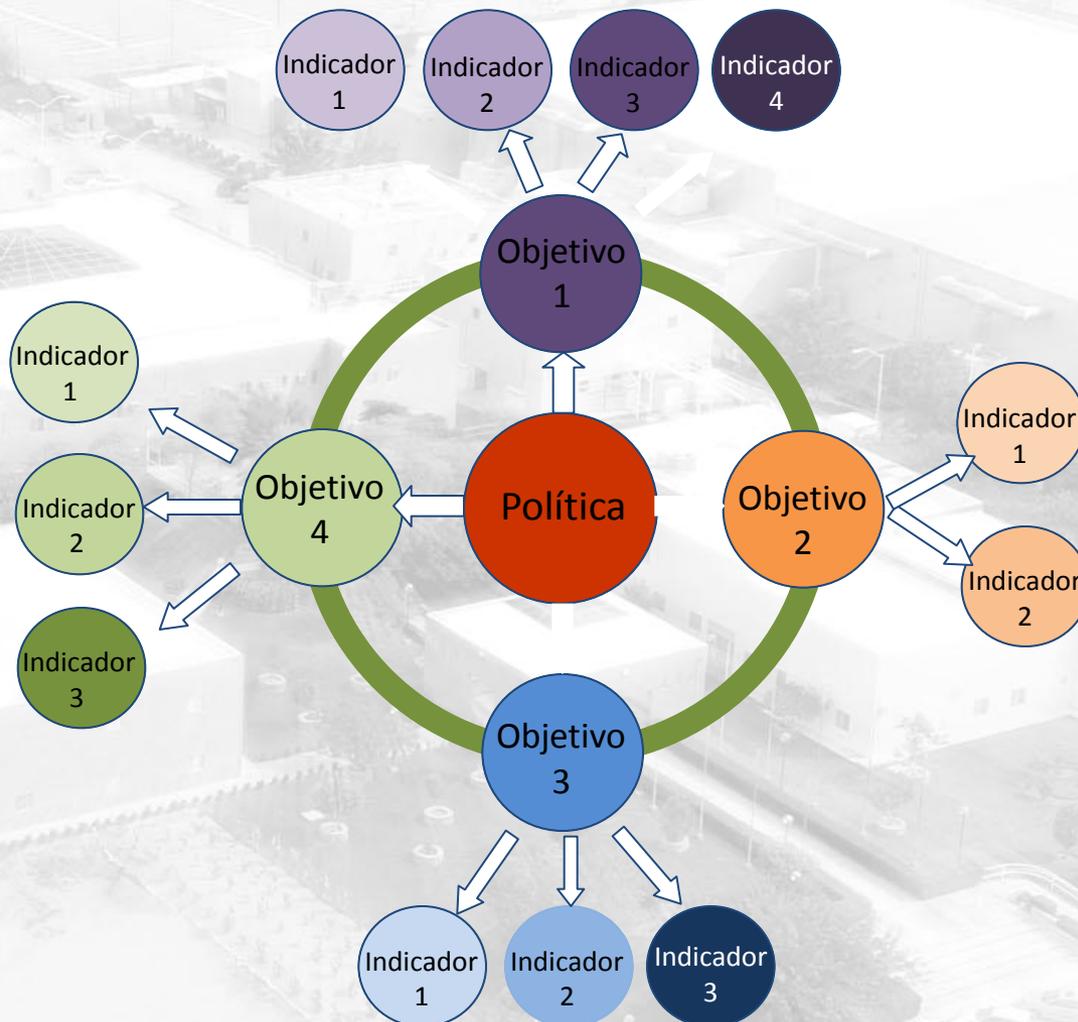




5. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

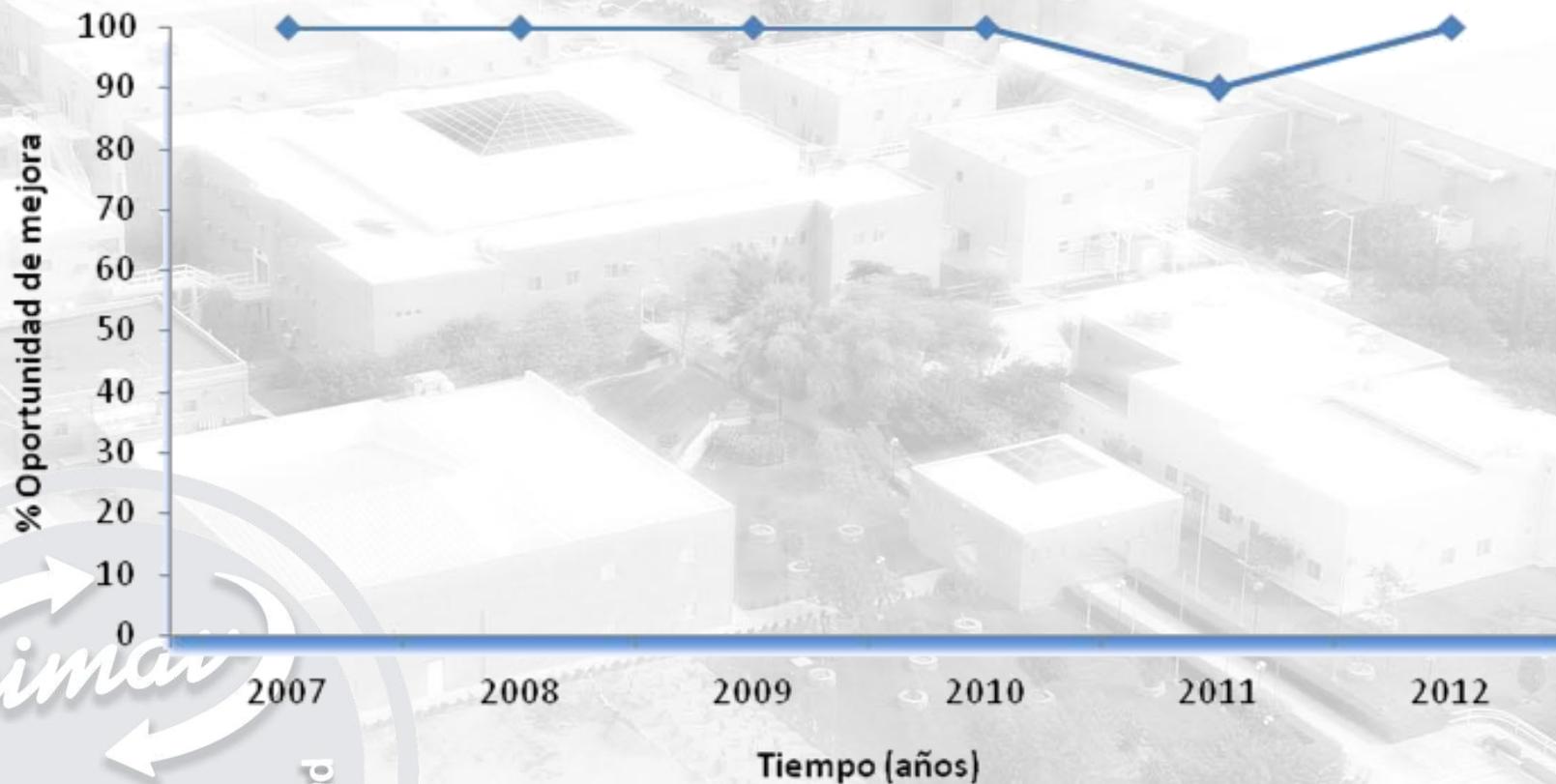
Mejora Continua

Diagrama de la mejora continua del SGC del CIMAV.

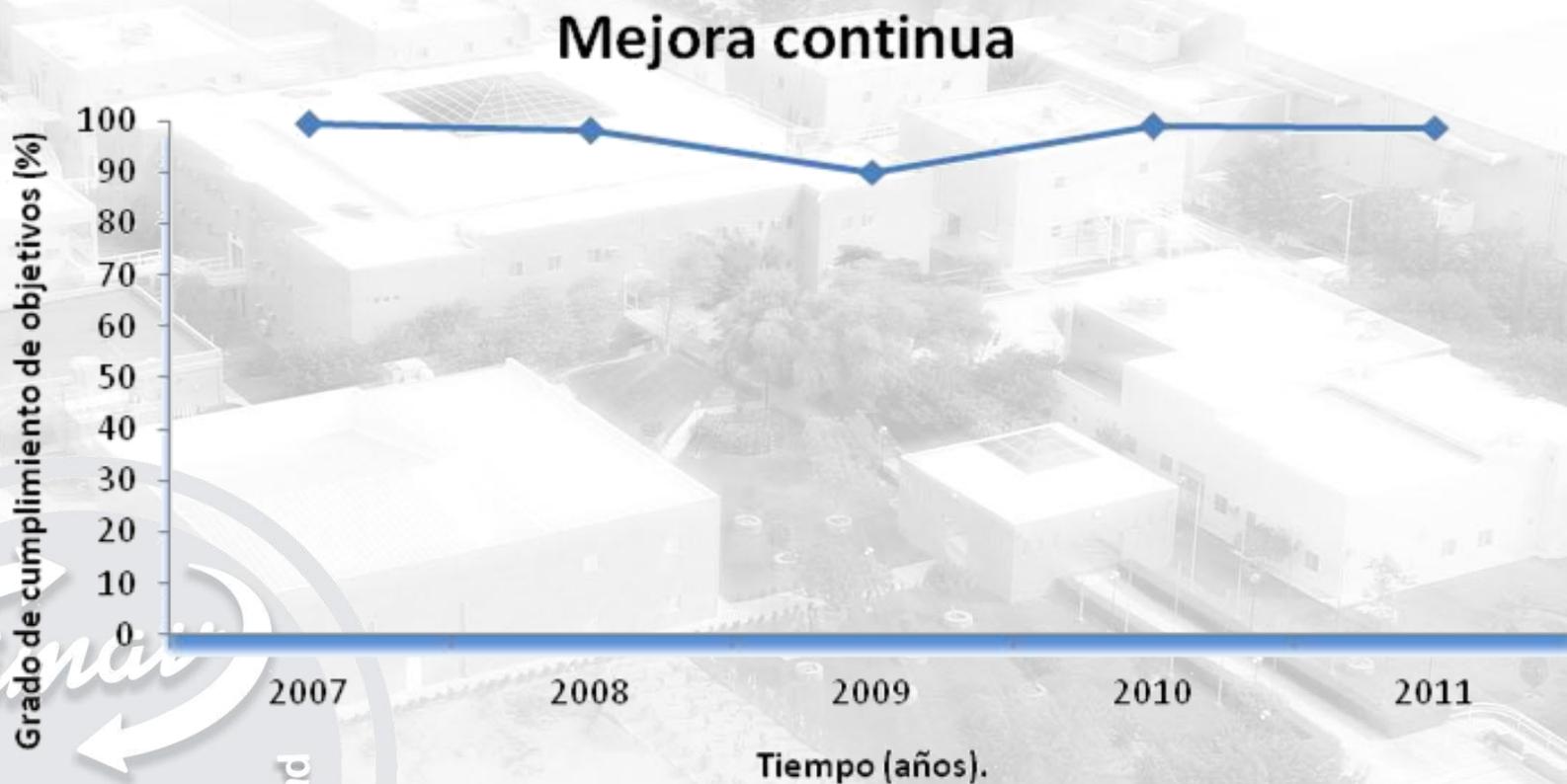


Oportunidades de mejora implementadas al SGC desde el 2007 a la fecha.

Oportunidades de mejora



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



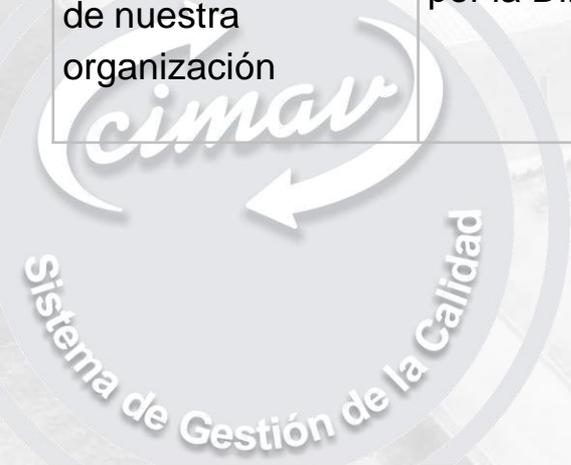
6. Resultados de los indicadores de desempeño

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Crear una cultura de satisfacción al cliente	(No. de quejas atendidas / No. de quejas recibidas) x 100	100%	$(02/02) * 100 = 100\%$	Director de Vinculación/ Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	Seguimiento a comentarios de retroalimentación de clientes	100%	Análisis de un total de 25 comentarios = 100%	Director de Vinculación/ Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	(No. de quejas / No. de servicios técnicos) x 100	3%	0.89%	Director de Vinculación/ Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente	9.1	9.33	Director de Vinculación/ Responsable del Equipo de satisfacción del cliente



6. Resultados de los indicadores de desempeño

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Mantener un sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización	Reporte de la evaluación de la comunicación interna	0	0	Responsable del Equipo de Comunicación
	No. de Revisiones por la Dirección	1	1	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad/ Responsable del Equipo de Planeación



6. Resultados de los indicadores de desempeño

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	(No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados / No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados) x100	98%	100%	Responsables de los laboratorios en el alcance de la certificación/ acreditación
	(Rechazos de solicitudes de servicios técnicos por falta de capacidad instalada o falta de capacidad disponible / Total de solicitudes de servicios técnicos) x 100	1%	0.90%	Director de Vinculación/ Coordinación de Servicios

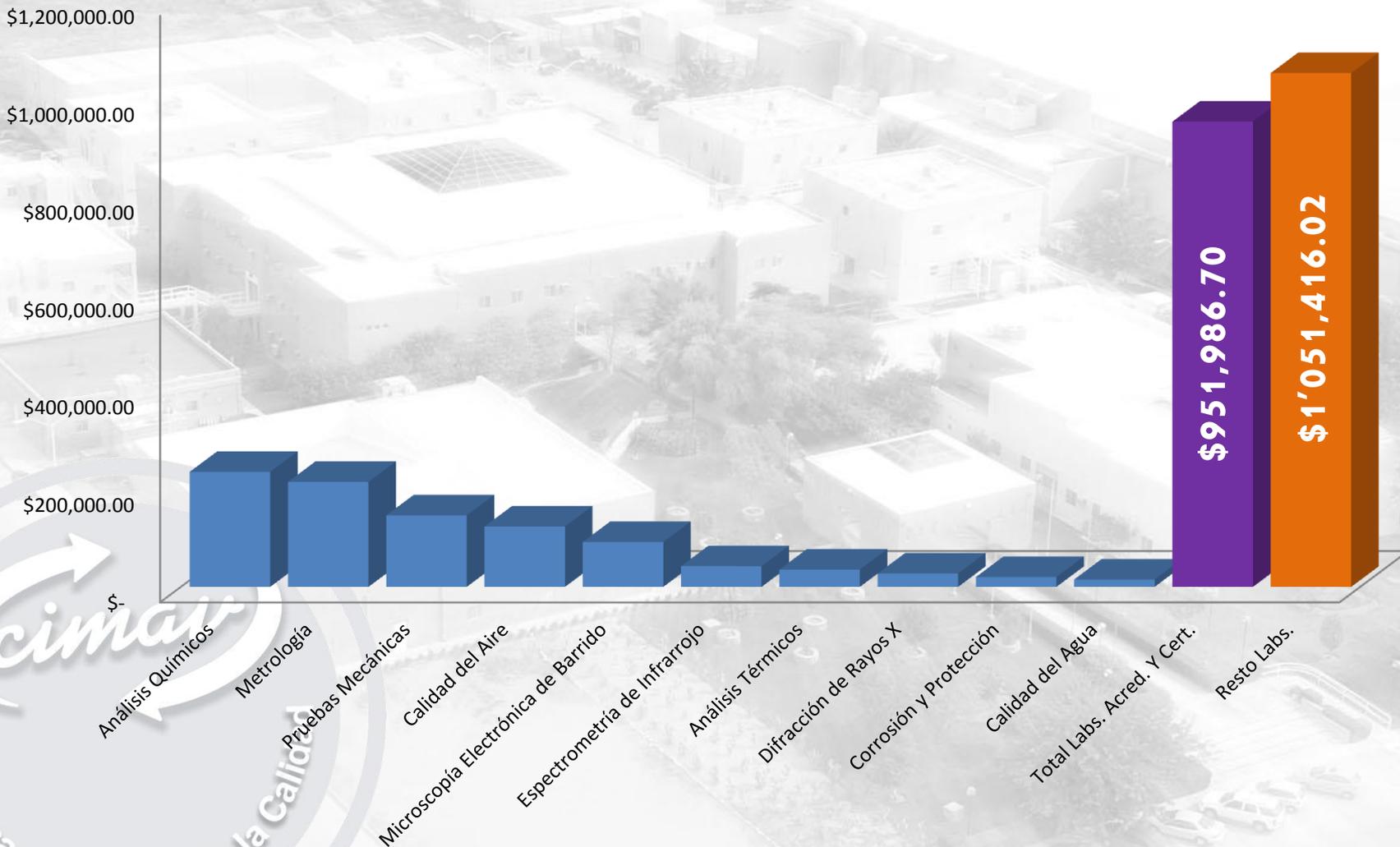
6. Resultados de los indicadores de desempeño

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2012 Programada	Resultado al 1er trimestre 2012	Firma del Responsable
Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	(No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos realizados / No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos programados) x 100	100%	$(7/7) * 100 = 100\%$	Director de Vinculación/ Coordinación del Programa Institucional de la Calidad
Crear una cultura de mejora continua	(No. de OM implementadas/No. de OM identificadas) x 100	20%	$(1/1) * 100 = 100\%$	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad y Responsable del Equipo de Mejora Continua



7. Ingresos por laboratorio dentro del alcance del SGC

1er. Trimestre 2012



8. Aseguramiento de la Calidad de los resultados.

Laboratorio	Prueba	Participante	Normas	Resultados Obtenidos
Calidad del Aire	Ruido en fuentes fijas	Jorge Carillo	NOM-085-SEMARNAT-1994	Satisfactorio
Metrología Presión	Presión relativa negativa	Dolores Luján Sáenz	N/A	Satisfactorio
Metrología-Dimensional	Reglas Graduadas	Jorge Ortiz	N/A	Pendiente
Metrología-Masa	Instrumentos para pesar de bajo alcance	Mónica Rodríguez	N/A	Pendiente
Rayos X	Análisis de muestra con cuarzo en los difractómetros	Enrique Torres	Procedimiento interno	Satisfactorio
Corrosión	Método de comparación interpersonal	Adán, Víctor, Jair, Gregorio	Procedimiento interno LCPPT03	Satisfactorio
Calidad del Agua	Repetibilidad y Reproducibilidad	Alejandro Benavides	Procedimiento interno	Satisfactorio

LABORATORIO	Acreditaciones 1er trimestre 2012
Análisis Químicos	2
Corrosión y Protección-Química	3
Corrosión y Protección-Eléctrica Electrónica	1
Calidad del Aire-Fuentes Fijas	9
Calidad del Aire-Ambiente Laboral	3
Metrología-Dimensional	0
Metrología-Eléctrica	17
Metrología-Humedad	0
Metrología-Masa	2
Metrología-Presión	0
Metrología-Temperatura	2
Metrología-Volumen	0
Total al 4 trim 2011	20
Total al 1er trim 2012	39



**Nuestra responsabilidad
es la satisfacción del cliente**

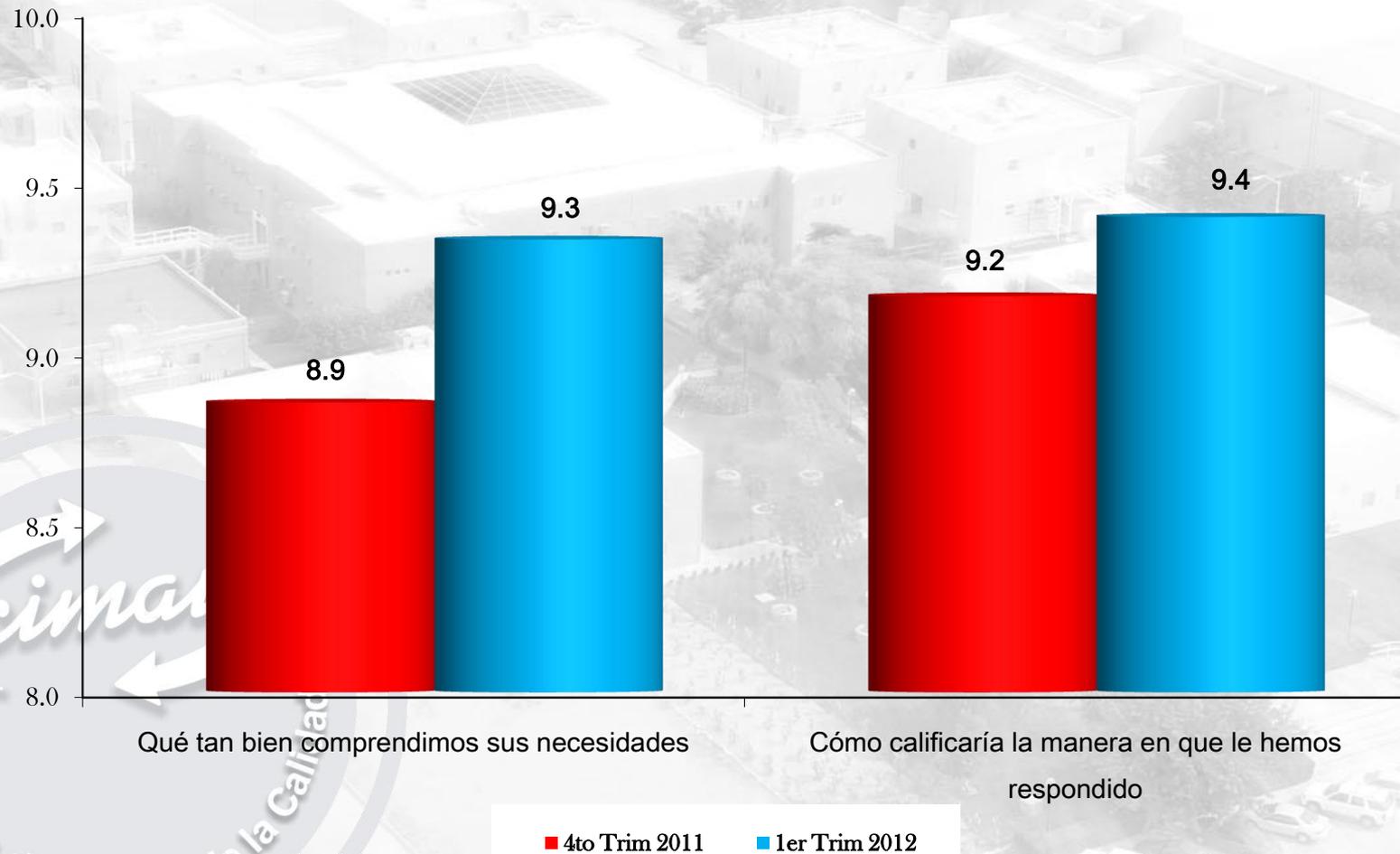
Equipo de Satisfacción al Cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

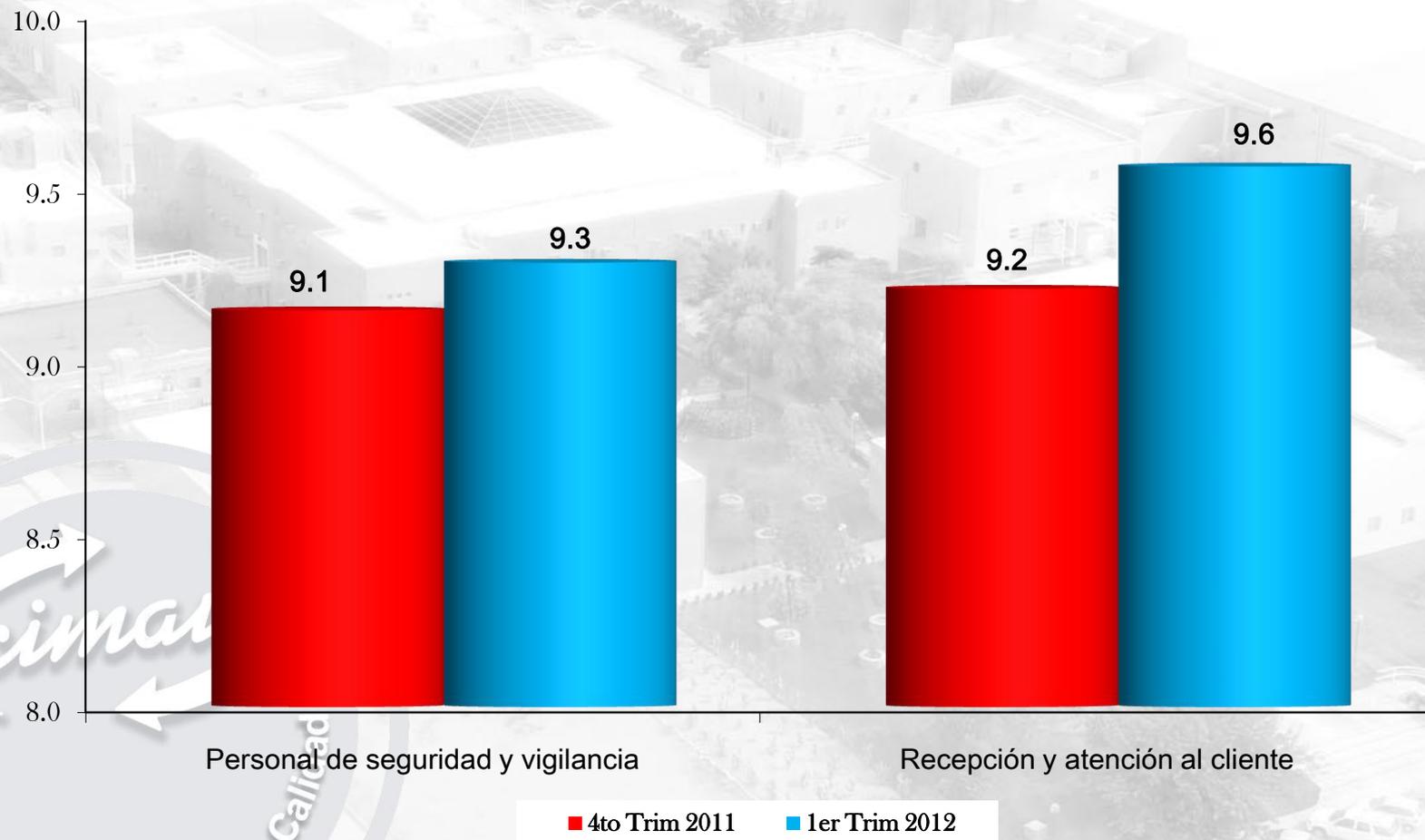
CUARTO TRIM. 2011 Y PRIMER TRIM. 2012



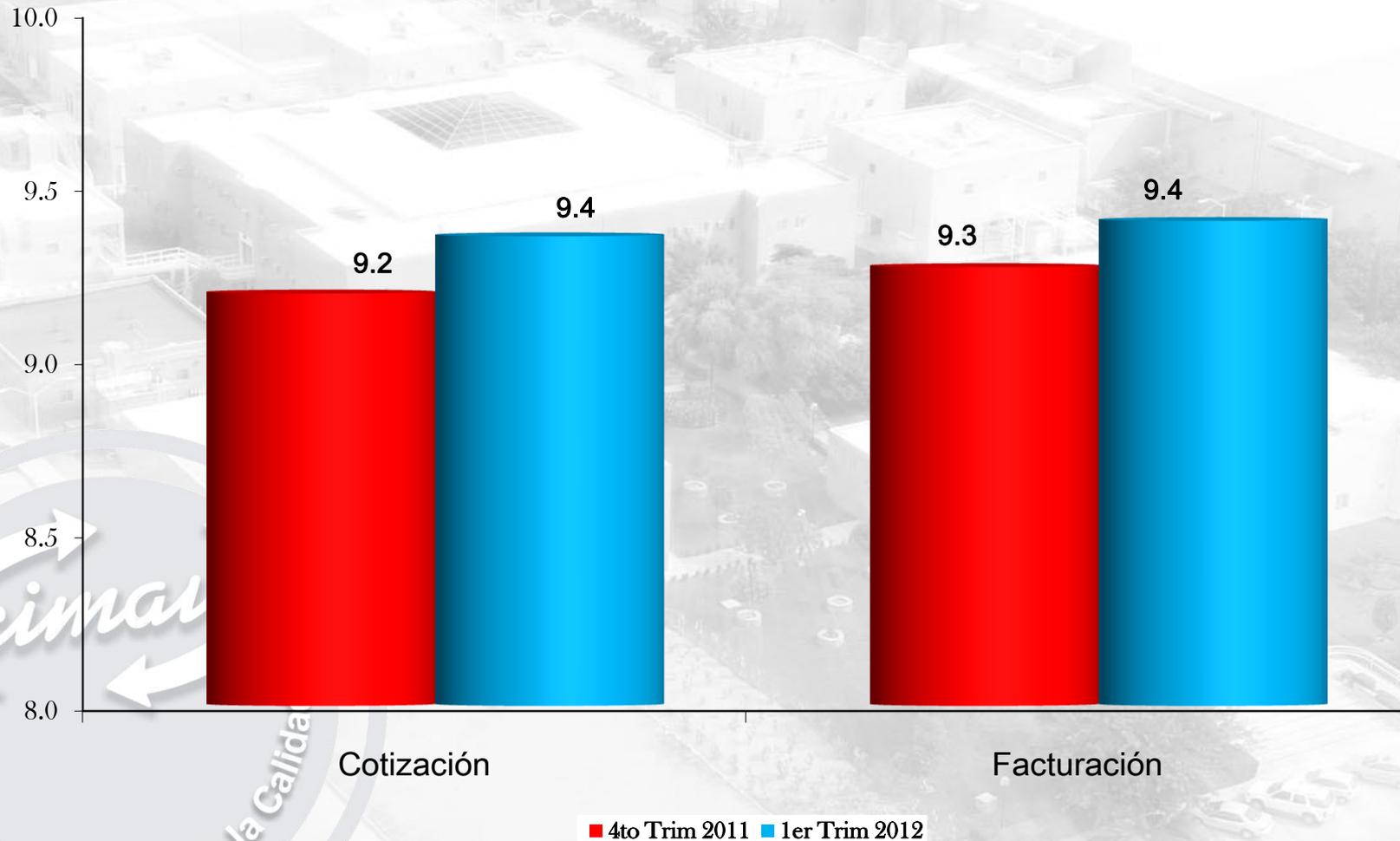
Actitud del Personal



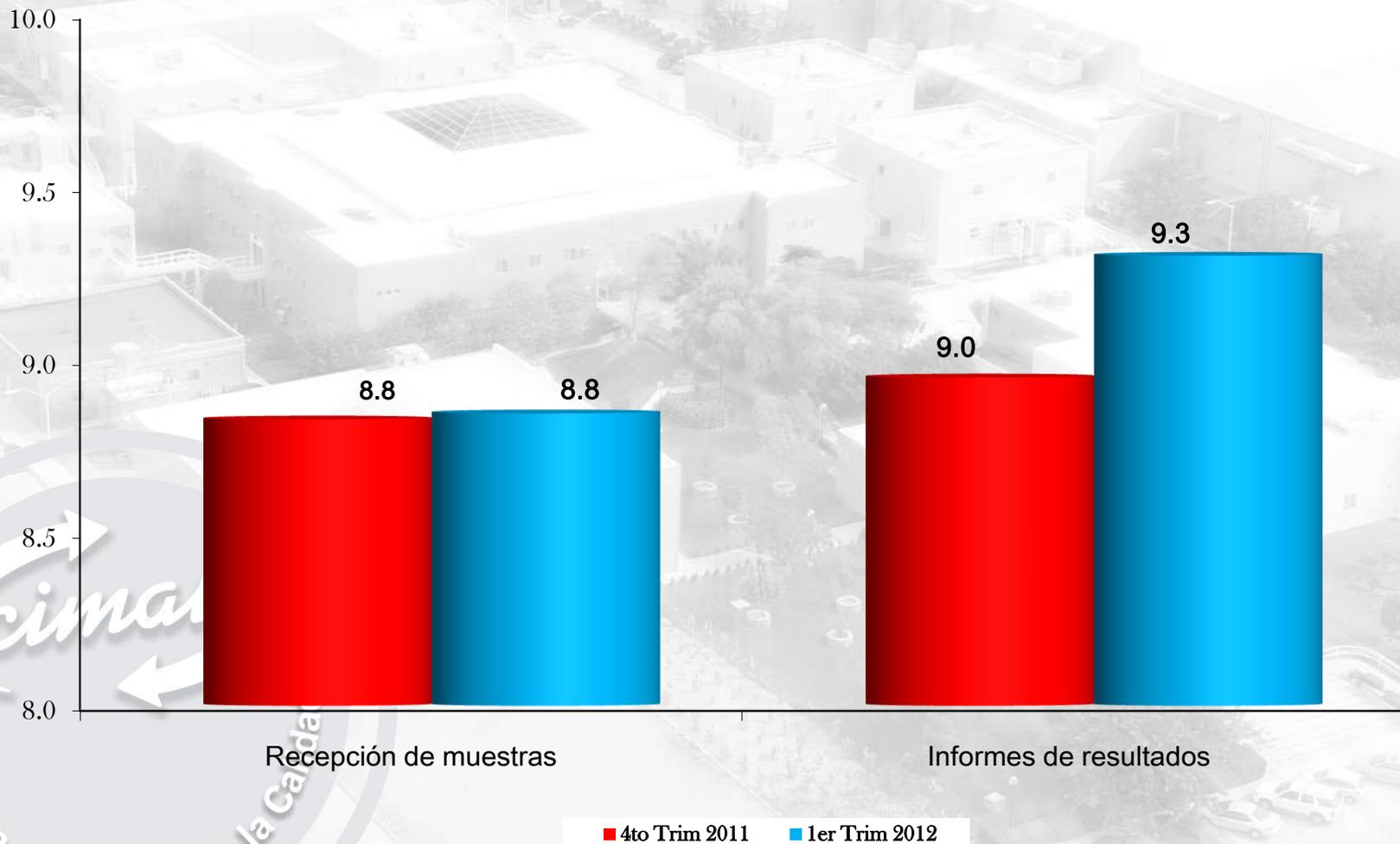
Competencias del Personal



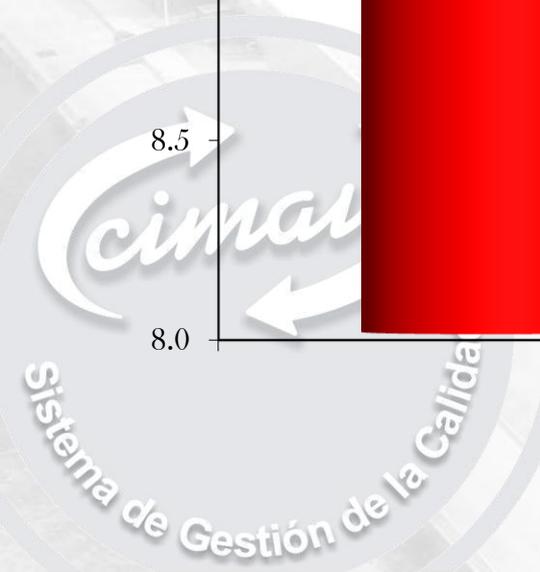
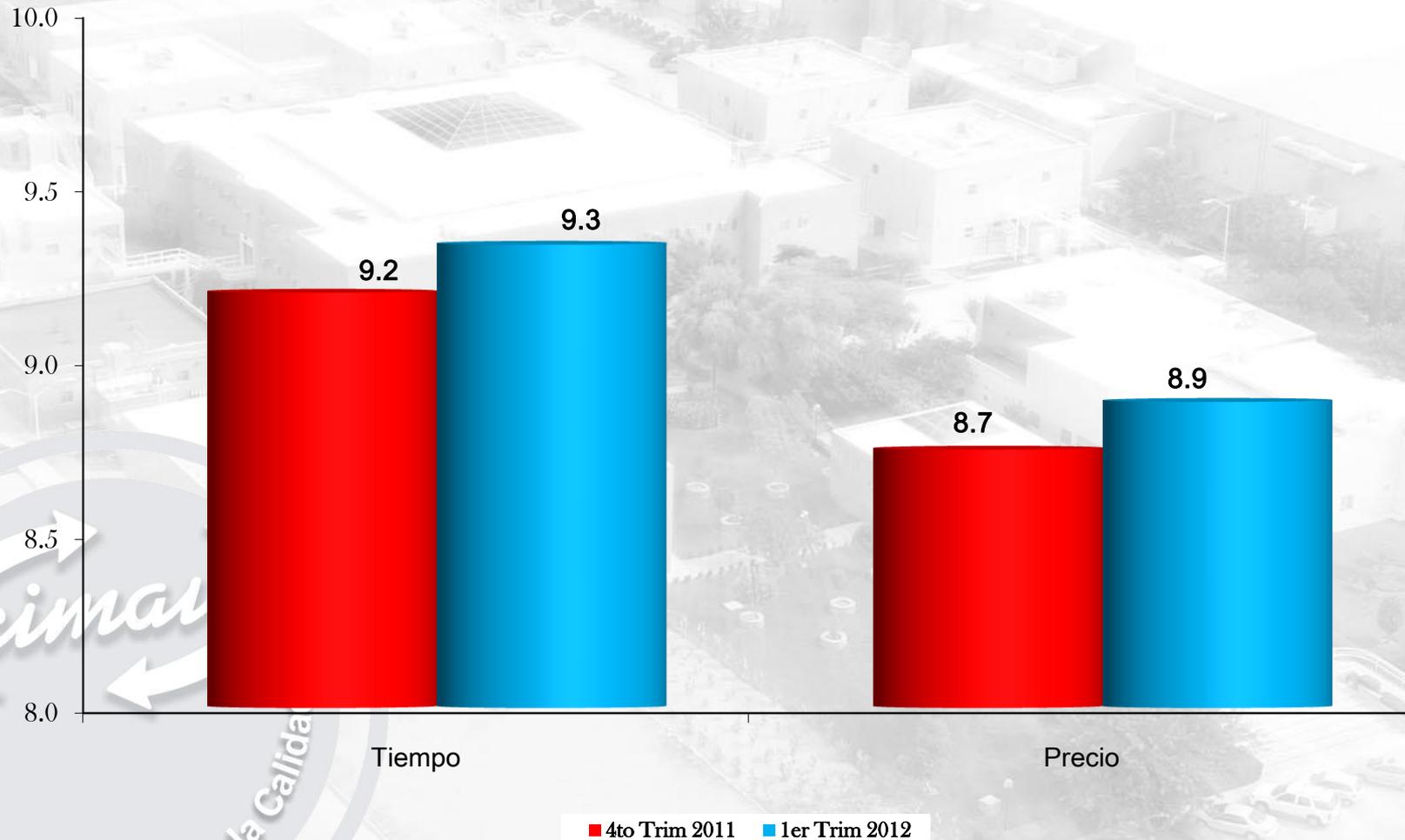
Percepción del servicio



Percepción del servicio



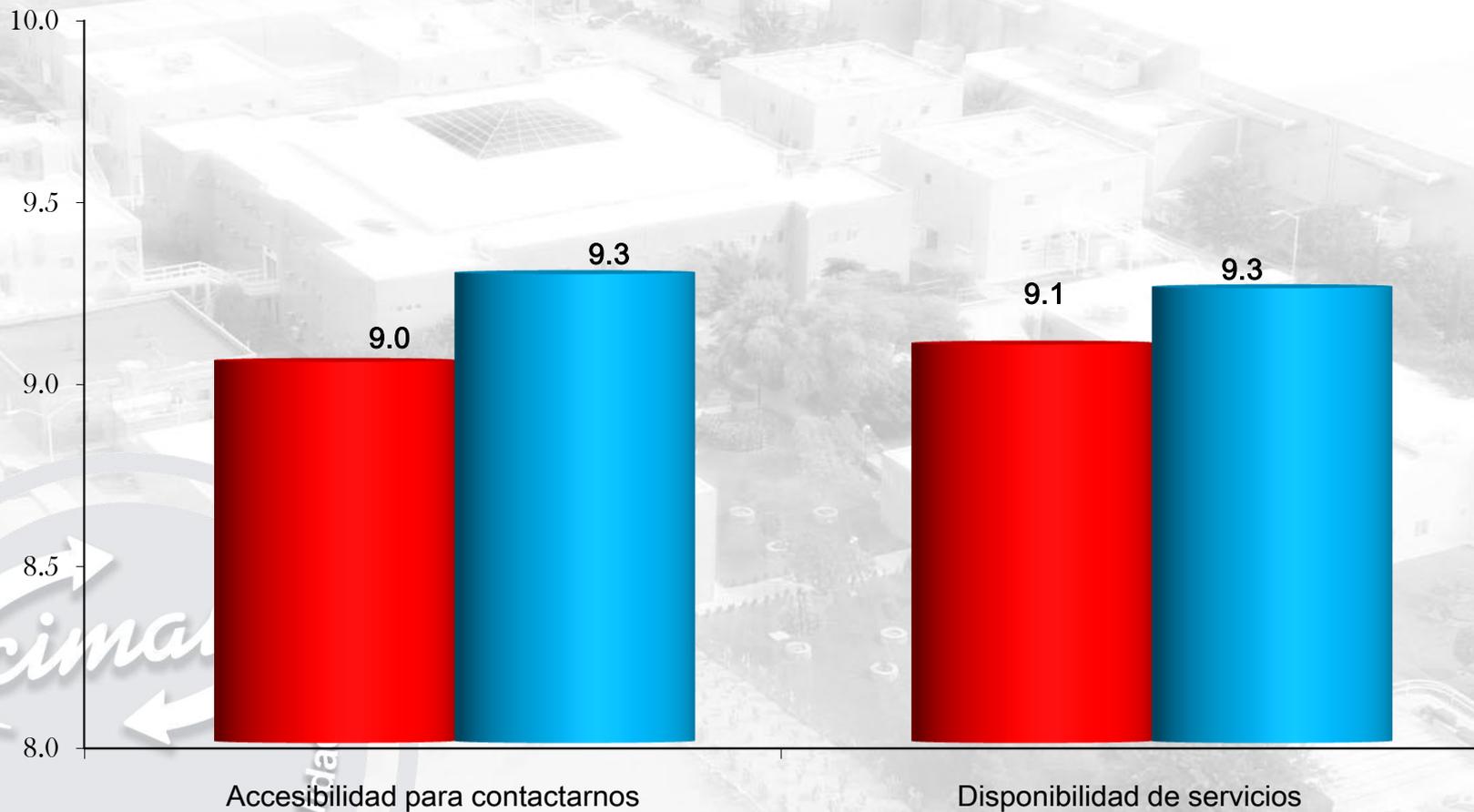
Percepción del servicio



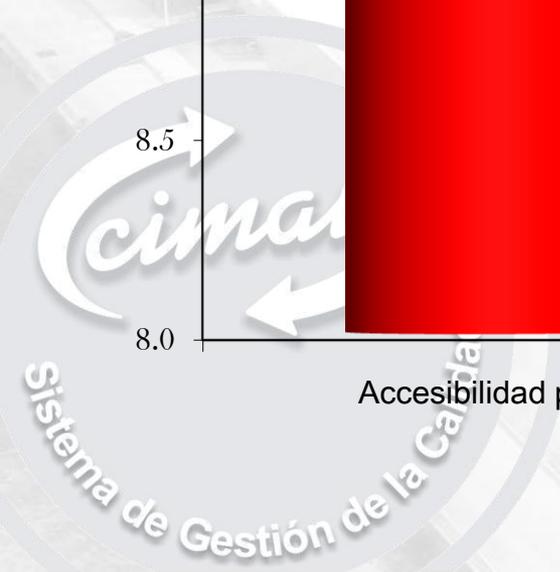
Percepción del servicio



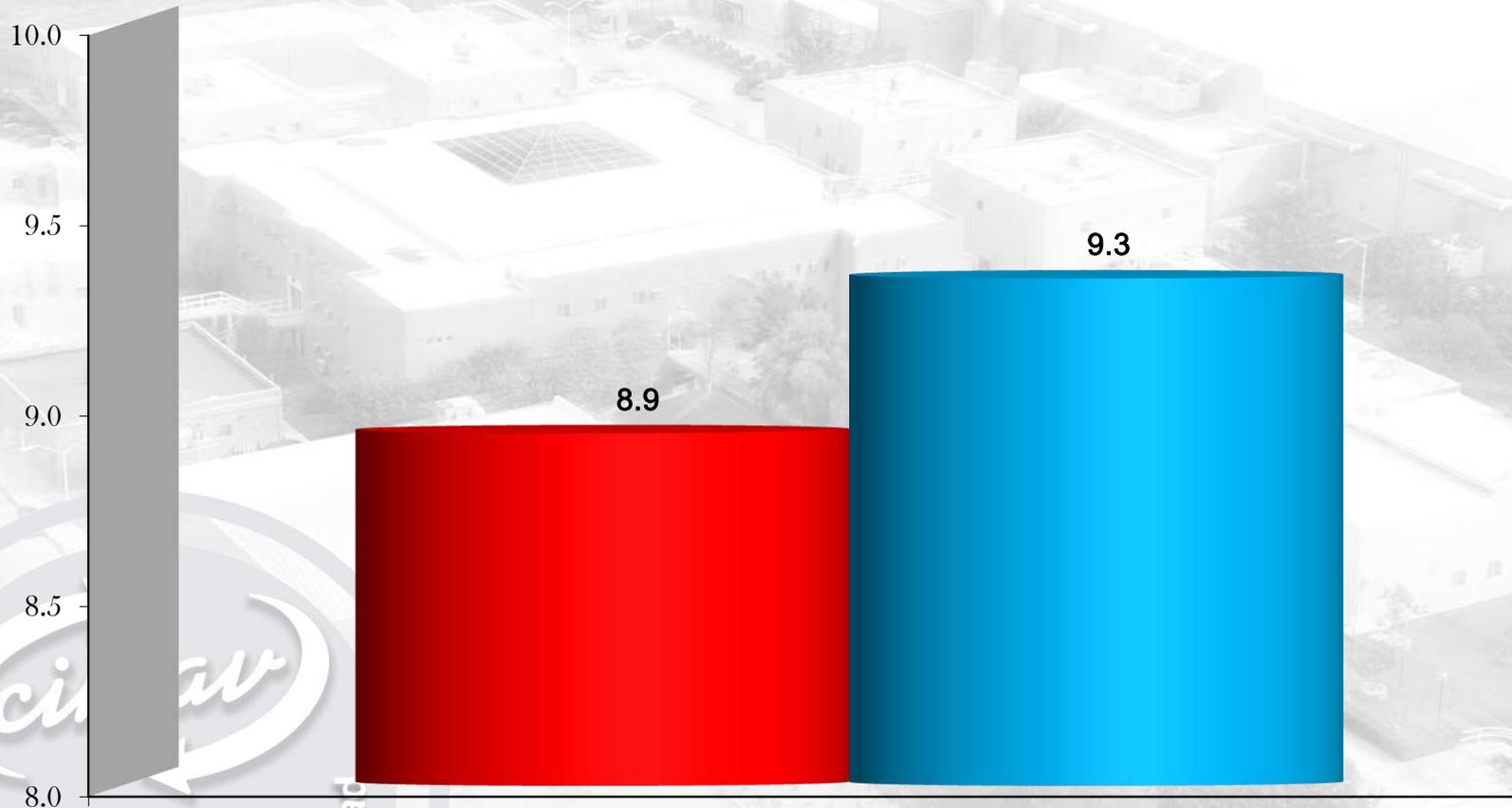
Disponibilidad



■ 4to Trim 2011 ■ 1er Trim 2012

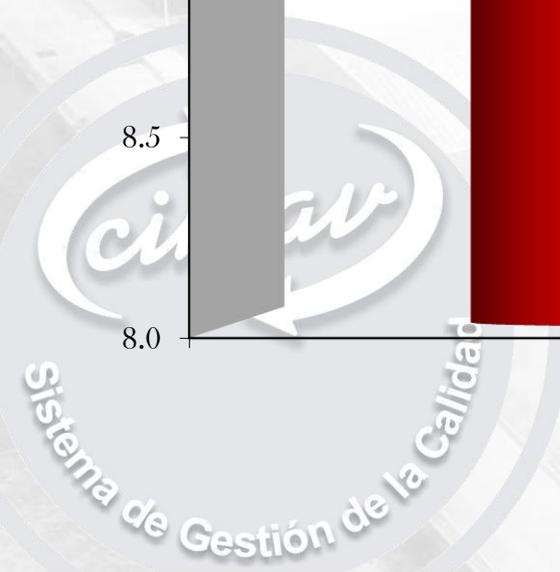


Satisfacción



Satisfacción promedio

■ 4to Trim 2011 ■ 1er Trim 2012



CUADRO GENERAL

TRIMESTRE	CALIFICACIÓN SATISFACCIÓN PROMEDIO
4to Trim. 2011	8.9
1er Trim. 2012	9.3

TIPO DE COMENTARIOS (1er Trim. 2012)	TOTAL
Negativos	25
Positivos	9
Sin comentarios	9

Empresas Atendidas	144
Servicios prestados	223
Universo (Encuestas)*	151
No. de Clientes Encuestados	30%

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{NS^2}{N\left(\frac{B^2}{4}\right) + S^2}$$

*Se excluyen proyectos, repetición de servicios y clientes Unidad Monterrey,



Resumen de Comentarios del 1er trimestre 2012

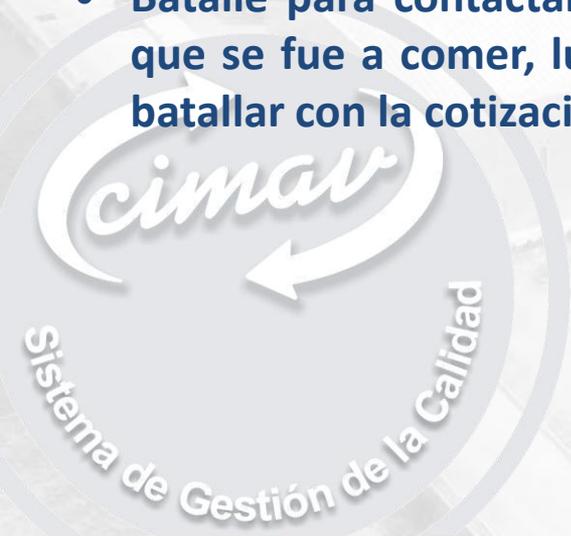
Comentario	No de comentarios	Acción
Precios altos.	4	Revisión de Precios
Facturación a tiempo	4	Agilizar el trámite
Comunicación con el Cliente	5	Auxiliar en recepción de muestras y atención al cliente
Servicio de recolección de muestras a domicilio	2	Ver acuerdo RD-O-01-11-05
No cuentan con la acreditaciones	2	Se incrementó el número de acreditaciones
Mejorar los reportes	2	Realizar un formato para Informes de Resultados
Servicios en periodos vacacionales	4	Ver acuerdo RD-O-02-11-05
Caseta de Vigilancia	2	Ver acuerdo RD-O-01-11-06

Comentarios del 1er trimestre 2012

- Necesitábamos un servicio a finales del año, y como se fueron de vacaciones ya no lo pudimos solicitar cuando queríamos.
- Es malo para nosotros que ustedes no trabajen en días festivos; otras empresas tienden a venir por el equipo y con ustedes tenemos que llevárselos; deben tener más servicios acreditados; después de varios años siguen en lo mismo, algo estancados y no se actualizan; teníamos expectativas muy altas de ustedes por ser un centro de investigación, pero nos dejaron con la percepción de que por ser dependencia de gobierno no les importa mucho lo que piensen los clientes, casi se parecen al IMSS.
- Entiendo que tengan vacaciones, pero hay laboratorios de Estados Unidos, Canadá, Alemania, etc., que trabajan todos los días del año. Si fueran más continuos con su disponibilidad, serían un laboratorio de primer mundo, y si no seguirán igual que todos los laboratorios de gobierno.

Comentarios del 1er trimestre 2012

- A veces el resultado no es lo que esperaba. Me gustaría visitarlos para conocer el universo de sus servicios y ver que más podríamos solicitarles.
- Siendo institución supuestamente internacional, deberían dar los informes de resultados en inglés sin costo adicional. Cobran demasiado por traducir el reporte; Deberían dar servicio a domicilio pero de nuevo, tampoco deberían de darle un costo adicional. Por un servicio que cuesta 6 mil pesos, no creo que se gasten más de 100 pesos de gasolina.
- Batallé para contactar a la persona de vinculación. No se encontraba nunca, decían que se fue a comer, luego que se había ido a un congreso, etc. También me hicieron batallar con la cotización



Comentarios del 1er trimestre 2012

- En ese último servicio del mes de marzo quedó pendiente una modificación y unos rangos, no he recibido respuesta aún. Acabo de recibir un documento que me envió Mónica Chávez pero no hicieron la modificación que les pedí. Me gustaría que mi contacto sea directamente con el técnico que realiza el servicio en vez de Mónica Chávez, para poder triangular mejor la información y tener mayor comunicación.
- Conforme al servicio a domicilio, llevo como 8 meses solicitándolo y aún no me dan respuesta. Se nos hace muy difícil llevar muestras ya que estamos muy lejos; No estoy satisfecho con algunos servicios ya que CIMAV es nuestro único proveedor en Chihuahua y no hemos podido llegar a un acuerdo para que ustedes llegaran a cumplir con los requerimientos de la industria aeroespacial. Deben mostrar más afinidad con esta industria. Hay algunos servicios que nos dicen que no pueden hacerlos por el alto costo, pero como consejo, si los hicieran tendrían más mercado debido a todas las empresas aeroespaciales que hay en Chihuahua.

Comentarios del 1er trimestre 2012

- Todo está bien, pero tienen demasiados días de vacaciones. Deberían dejar a algunas personas de guardia. Sus precios están un poco altos también
- Podríamos ponernos de acuerdo con las personas que hacen análisis químicos. Dieron un informe y hubo discrepancia con lo que decía el proveedor (después nos dijeron que fue porque usaron otro método para el análisis). También el entregar las muestras es complicado con los guardias, no nos quieren aceptar dejarles las muestras a ellos que porque "se les pierden".



QUEJAS DERIVADAS DEL SONDEO DE SATISFACCIÓN

1. En el Sondeo de Satisfacción al Cliente del 1er Trimestre (Febrero), la cliente Gabriela Ontiveros de la empresa Zodiac Amfuel expresó que: “Estoy muy molesta con la recepción de equipos. Tenemos nosotros que estar llevando todo, no son ni para ir por ellos ustedes. Me cae muy mal el como se recibe a uno en seguridad.”

Ver acuerdo RD-O-01-11-05

2. En el Sondeo de Satisfacción al cliente del 1er Trimestre 2012 (Marzo), el cliente Enrique Soto de la empresa Termotec de Chihuahua, S.A. de C.V. menciona: “Mala accesibilidad y recepción. Me dejaron esperando como 2 días afuera ahí en caseta”.

Ver acuerdo RD-O-01-11-06

RETROALIMENTACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

CLAVE	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA Compromiso de cumplimiento	ACCIÓN
RD-O-01-12	Para facilitar el control de documentos, se verá la posibilidad de realizar un software que ayude al fácil acceso, modificación, revisión y aprobación de los documentos.	Rosa Ma. García Figueroa	Diciembre 2013	MEJORA
RD-O-02-12	Para prevenir más NC's en el punto de control de documentos, el ECD tendrá a su disposición todos aquellos documentos de origen técnico y administrativo mediante el DROPBOX, compartiendo los archivos electrónicos entre los Responsables del documento	Rosa Ma. García Figueroa	2012-06-30	PREVENTIVA



Cronograma Nadcap (PROCEI)

2. Asuntos Generales

ACTIVIDAD	AÑO 1											
	SEMESTRE 1						SEMESTRE 2					
	mes 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Completar las figuras CA7101/1												
Implementar políticas de acceso a laboratorio												
Separar las áreas de equipo eléctrico del área de trabajo que proteja los equipos de derrames												
Modificar manual de la calidad en base a las AC7004 o AC7006 y listas de verificación												
Modificar procedimientos del Sistema en base a las AC7004 o AC7006 y listas de verificación												
Crear e implementar políticas de acuerdo a las AC7004 o AC7006 y listas de verificación												
Elaborar procedimientos faltante de acuerdo a las AC7004 O AC7006 y listas de verificación												
Curso-Taller 5's												
Implementar 5's en los laboratorios												
Participación en ensayos de aptitud												
Compra de equipo para el control de la temperatura y humedad												
Enfermería												
Compra de UPS para la cámara salina												
Compra de compresores												
Realizar el programa de seguridad en base a la normatividad OSHA y STPS												
Curso taller de Ingles												
Pre-auditoría Nadcap												
Seguimiento a acciones												
Auditoría Nadcap												

