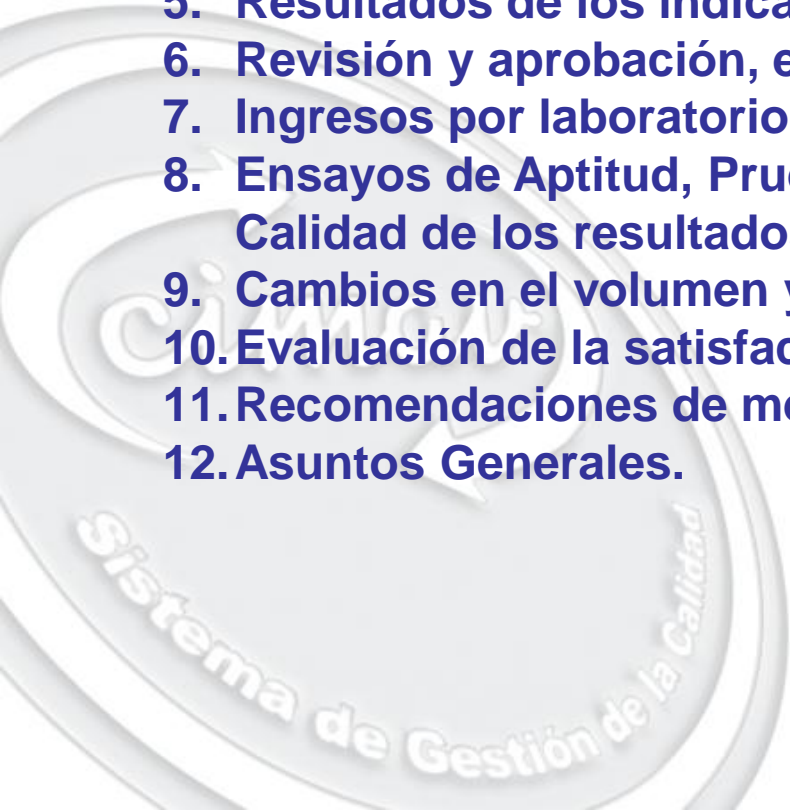


1ª Reunión Ordinaria de Revisiones por la Dirección 2011



AGENDA

1. Seguimiento de acuerdos.
2. Revisión y validación de la política, objetivos de calidad y objetivos generales.
3. Resultados de auditorías
4. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
5. Resultados de los indicadores de desempeño
6. Revisión y aprobación, en su caso, del Plan de Calidad.
7. Ingresos por laboratorio dentro del alcance del SGC.
8. Ensayos de Aptitud, Pruebas Inter-laboratorio, Aseguramiento de la Calidad de los resultados.
9. Cambios en el volumen y tipo de trabajo.
10. Evaluación de la satisfacción del cliente y quejas.
11. Recomendaciones de mejora.
12. Asuntos Generales.



Acuerdos Tomados

Clave	Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	Avance
RD-O-01-10-01	Solicitar cotizaciones a organismos certificadores para comparar costos para renovar certificación	Julio Fierro Juan I. Bustillo	Mayo 2010	100%
RD-O-01-10-02	Solicitar presupuesto destinado a cubrir las actividades necesarias para mantener el SGC durante el 2010	Julio Fierro Juan I. Bustillo	Marzo 2010	100%
RD-O-01-10-03	Dar seguimiento, cuando proceda, a los comentarios que realizan los clientes en las encuestas de satisfacción	Mónica Palacios (Cecilia Miranda)	Permanente	100%



1. Seguimiento de acuerdos

Acción de Mejora

Clave	Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	Avance
NA				

Acciones Correctivas

Clave	Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	Avance
NA				

Acciones Preventivas

Clave	Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	Avance
RD-O-01-10-04	Solicitar al Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, la adición de los documentos de las acreditaciones vigentes a la Pagina Web del Centro.	Julio Fierro Juan Bustillo Jonathan Hernández	Abril 2010	100% http://cimav.edu.mx/tecnologia/servicios/servicios-ema

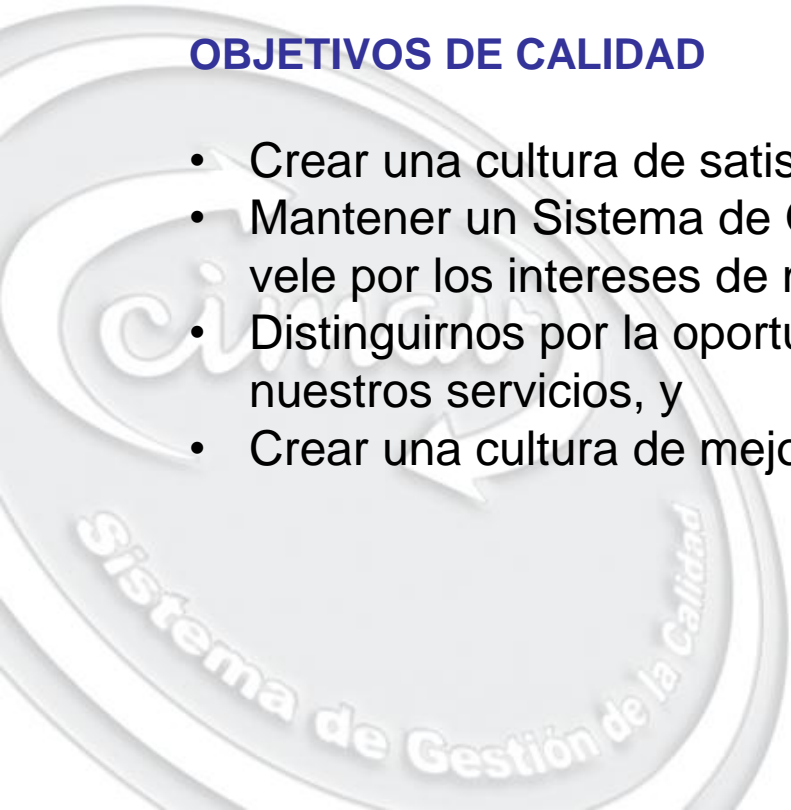
2. Revisión y validación de la política, objetivos de calidad y objetivos generales

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.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Generar conocimiento**
 - *mediante la realización de investigación, desarrollo tecnológico e innovación,*
 - *con criterios de excelencia y pertinencia,*
 - *en las áreas de los Materiales, de la Ciencia y la Tecnología Ambiental,*
 - *para su aprovechamiento por el sector productivo, académico y social.*
- **Formar recursos humanos**
 - *con la preparación y habilidades requeridas en las áreas de Materiales y Energía y Medio Ambiente,*
 - *a través de programas de posgrado de excelencia,*
 - *para su inserción en los sectores productivo y académico*
 - *regional y nacional.*
- **Transferir el conocimiento generado**
 - *en los ámbitos de competencia del Centro a los sectores productivo, académico y social.*

3. Resultados de Auditorías Internas 2010

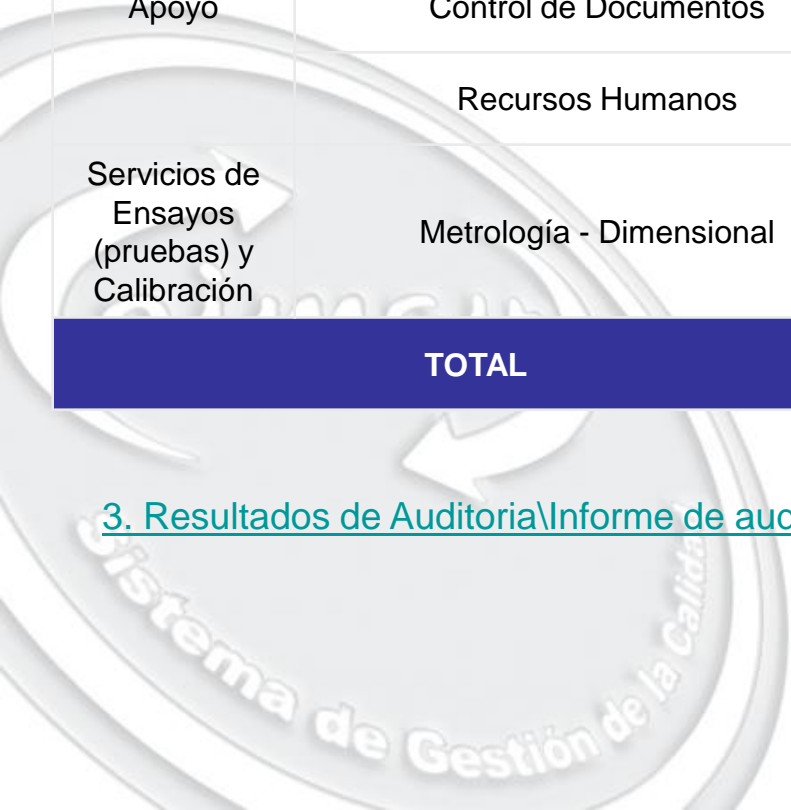
Proceso	Área	NC		OBS		Avance
		9001	17025	9001	17025	
Apoyo	Control de Documentos	1	1	0	0	CERRADO
	Coordinación de Servicios	1	1	0	0	
Servicios de Ensayos (pruebas) y Calibración	Calidad del Aire	1	1	0	0	
	Metrología-Dimensional	1	0	0	0	
	Metrología-Eléctrica	0	2	0	0	
	Metrología-Humedad	0	2	0	0	
	Metrología-Presión	0	10	0	0	
	Metrología-Temperatura	0	1	0	0	
	Metrología-Volumen	0	2	0	0	
	Residuos	4	0	1	0	
TOTAL		8	20	1	0	



3. Resultados de Auditorías Internas 2011

Proceso	Área	NC		OBS		Avance
		9001	17025	9001	17025	
Seguimiento y Medición	Revisiones por la Dirección	1	1	0	0	CERRADO
Apoyo	Adquisiciones	2	2	1	0	
	Control de Documentos	2	2	0	0	
	Recursos Humanos	1	1	0	0	
Servicios de Ensayos (pruebas) y Calibración	Metrología - Dimensional	0	1	0	0	
TOTAL		6	7	1	0	

[3. Resultados de Auditoria\Informe de auditoria interna 2011.doc](#)



3. Resultados de Auditorías Externas 2010 Acreditación

Proceso	Área	NC			Avance
		A	B	C	
Apoyo	Control Patrimonial	0	0	1	CERRADO
	Recursos Humanos	0	1	0	
	Vinculación - Coordinación de Servicios	1	0	0	
	Tecnologías de Información y Comunicaciones	0	1	0	
Servicios de Pruebas y Calibración	Metrología - Eléctrica	0	2	0	
	Metrología- Humedad	2	0	0	
	Metrología - Temperatura	0	3	0	
	Metrología - Volumen	0	1	0	
	Calidad del Aire - Ambiente Laboral	1	0	0	
Directivo	Calidad del Aire - Fuentes Fijas	2	1	0	
	APC	0	1	0	
TOTAL		6	10	1	

3. Resultados de Auditorías Externas 2010 Certificación

Proceso	Área	NC		Avance
		Mayor	Menor	
Apoyo	Vinculación - Coordinación de Servicios	0	2	CERRADO
Seguimiento y Medición	Satisfacción al Cliente	0	1	
Servicios de Pruebas y Calibración	Calidad del Agua	0	1	
TOTAL		0	4	



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

Acciones Correctivas

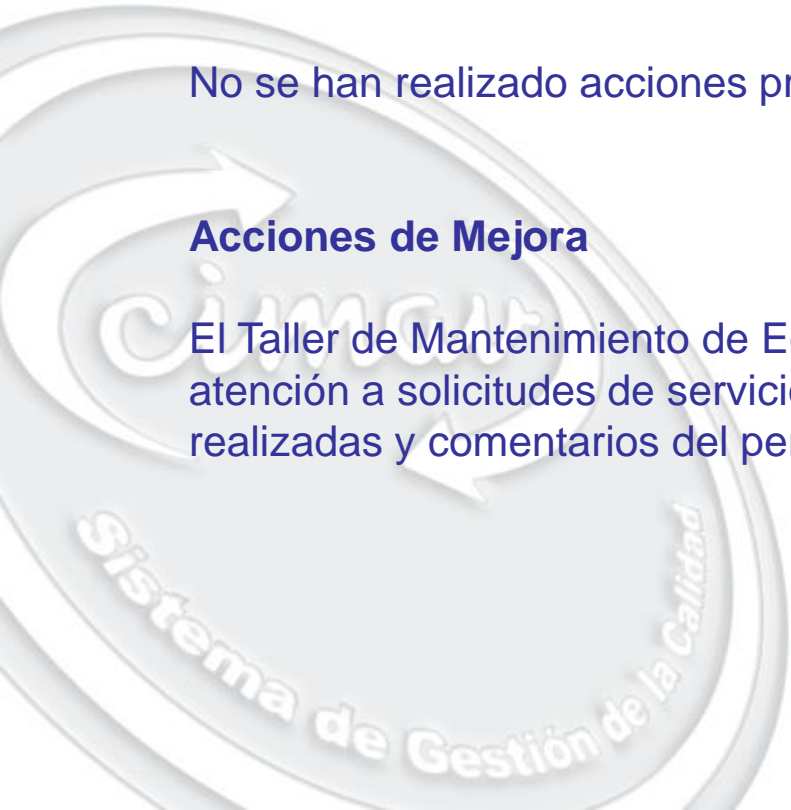
Las acciones correctivas detectadas durante el año 2010 y 2011 en las auditorías internas y externas fueron cerradas satisfactoriamente en tiempo y forma.

Acciones Preventivas

No se han realizado acciones preventivas durante el periodo de 2010 y 2011

Acciones de Mejora

El Taller de Mantenimiento de Equipo y Edificio ha realizado mejoras al sistema de atención a solicitudes de servicio de mantenimiento de acuerdo a evaluaciones realizadas y comentarios del personal usuario del mantenimiento correctivo.



5. Resultado de Indicadores de Desempeño

Objetivo: Crear una cultura de satisfacción al cliente

Indicador	Meta	Periodo de Realización	Responsable	Resultados	
				2010	1 ^{er} sem 2011
Quejas atendidas/Total de quejas	100% atendidas	Enero-Diciembre	Director de Vinculación / Asesor Comercial.	A la fecha no se han presentado Quejas.	A la fecha no se han presentado Quejas.
No. de quejas/No. de servicios.	No > 3%	Enero-Diciembre	Director de Vinculación / Asesor Comercial.	A la fecha no se han presentado Quejas.	A la fecha no se han presentado Quejas.
Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.	Prom: 9,10	Enero-Diciembre	Director de Vinculación / Asesor Comercial.	En el Sondeo de 2010 se obtuvo una calificación promedio de 9,2	En el Sondeo del 2do trimestre de 2011 se obtuvo una calificación promedio de 9,4



5. Resultado de Indicadores de Desempeño

Objetivo: Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización

Indicador	Meta	Periodo de Realización	Responsable	Resultados	
				2010	1 ^{er} sem 2011
Usuarios capacitados para el manejo del Software para el Control de Documentos.	100 %	Enero-Febrero	Administrador y Asistente del Programa de Calidad/ Controlador de Documentos.		La herramienta no muestra evidencia de haber sido utilizada. Actualmente la licencia de mantenimiento ha expirado. Cotización MASTERWEB - PAM CIMAV v2.pdf



5. Resultado de Indicadores de Desempeño

Objetivo: Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios

Indicador	Meta	Periodo de Realización	Responsable	Resultados	
				2010	1 ^{er} sem 2011
No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo.	72%	Enero-Diciembre	Director de Vinculación / Coordinador de Servicios.	980 cotizaciones aceptadas / 1371 cotizaciones realizadas 71,48%	440 cotizaciones aceptadas / 716 cotizaciones realizadas 61,45%
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	Jefes del Departamento / Coordinador de Servicios	579 servicios entregados oportunamente / 580 servicios entregados 99,83 %	850 servicios entregados oportunamente /851 servicios entregados 99,88 %



Objetivo: Crear una cultura de mejora continua

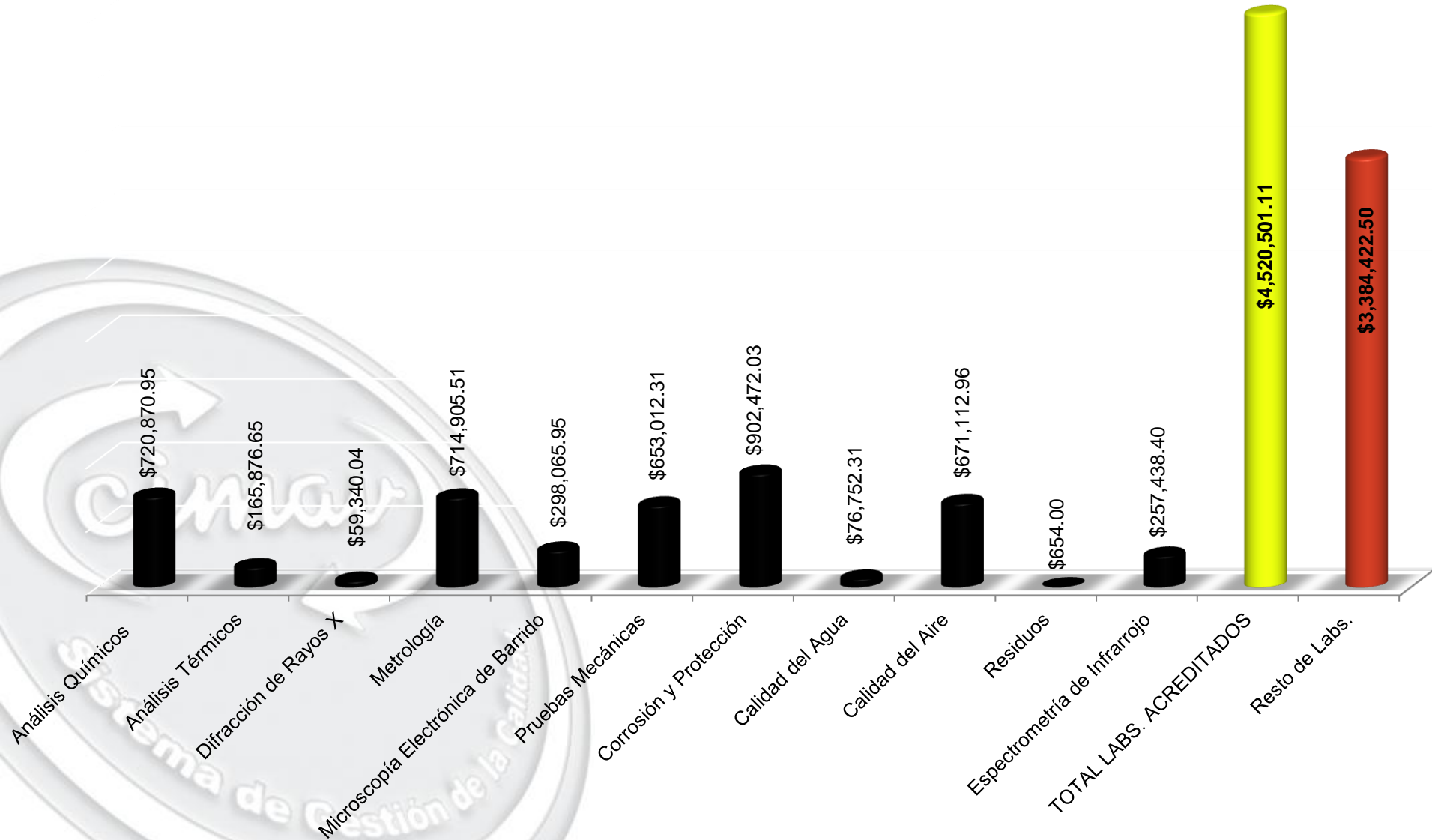
Indicador	Meta	Periodo de Realización	Responsable	Resultados	
				2010	1 ^{er} sem 2011
Programa de trabajo para la Autoevaluación del Sistema.	1 Prg.	Enero-Diciembre	Adm. del Programa de Calidad y Coord. del Equipo de Auditores Internos		



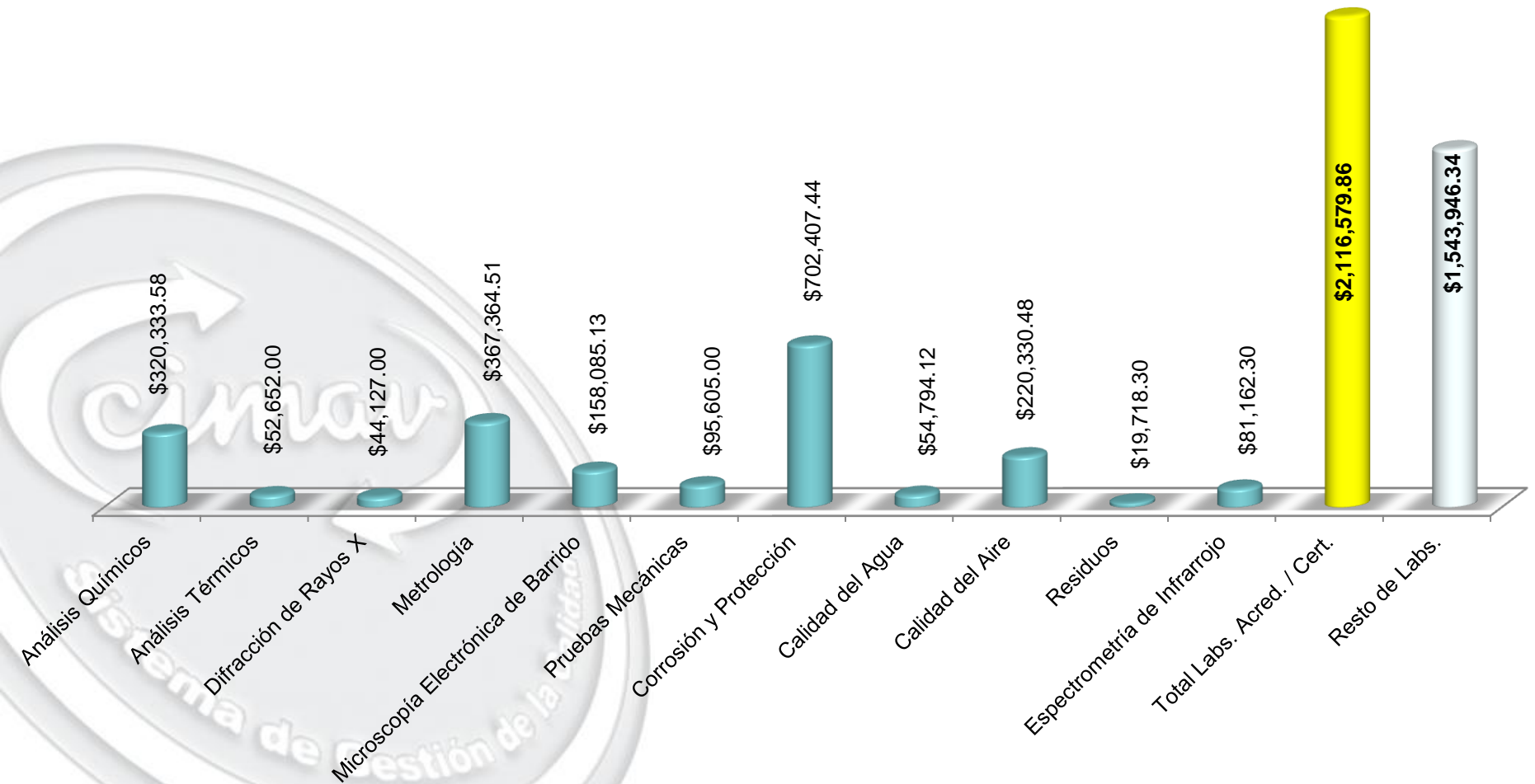
6. Revisión y aprobación, en su caso, del Plan de Calidad 2011

CONCEPTO	COSTOS 2009
CALIBRACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	\$1,578,016.00
VIÁTICOS Y MENSAJERIA (Por calibración y mantenimiento de equipos)	\$93,650.00
ACREDITACIÓN LABORATORIO DE RESIDUOS	\$55,000.00
ACREDITACIÓN LABORATORIO DE PRUEBAS MECÁNICAS	\$45,000.00
EQUIPOS DE CALIDAD	\$30,000.00
ACREDITACIÓN NADCAP (Capacitación y Asesoría)	\$350,000.00
PRUEBAS INTERLABORATORIO Y/O PRUEBAS DE APTITUD	\$70,000.00
MATERIAL DE REFERENCIA	\$48,630.00
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (normas)	\$5,000.00
CAPACITACIÓN TEMAS CALIDAD	\$100,000.00
ATENCIÓN A REUNIONES	\$30,000.00
EVALUACIONES ema (costo acreditación y honorarios)	\$75,000.00
VIÁTICOS ema (transportación aérea, alimentos y hospedaje)	\$75,000.00
AUDITORÍA aqa (costo certificación y honorarios)	\$35,000.00
VIÁTICOS aqa (transportación aérea, alimentos y hospedaje)	\$12,000.00
TOTALES	\$2,602,296.00

7. Ingresos por Laboratorio 2010



7. Ingresos por Laboratorio 1er Semestre 2011



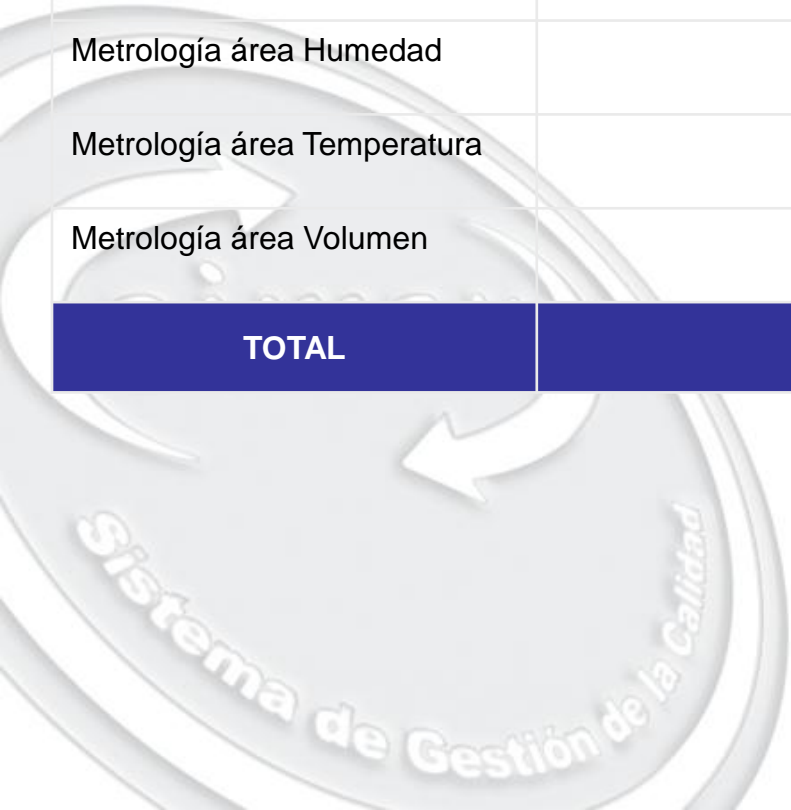
8. Ensayos de Aptitud, Pruebas Interlaboratorio, Aseguramiento de la Calidad de los resultados

Laboratorio	Prueba	Participante	Normas	Resultados Obtenidos
Análisis Químicos	Muestras duplicadas	Silvia Miranda Alma Rubio Myriam Moreno	NA	SATISFACTORIO
	Utilización de MRC			
	Muestras retenidas			
	Utilización de muestras de referencia.			
	Pruebas r y R			
Calidad del Aire	Ruido laboral	Jorge Carrillo	NOM-011-STPS-2001	SATISFACTORIO
Metrología Temperatura	Calibración de Termómetros Industriales	Jorge Ortiz	N/A	SATISFACTORIO
Metrología Masa	Calibración de Pesa Patrón de 10 kg	Mónica Rodríguez	NOM-038-SCFI-2000	SATISFACTORIO



Métodos y Procedimientos Acreditados

Laboratorio	2010	2011
Análisis Químicos	2	2
Calidad del Aire	9	9
Metrología área Dimensional	5	5 (hasta 2011-03-28)
Metrología área Eléctrica	17	17 (hasta 2011-12-11)
Metrología área Humedad	1	1 (hasta 2011-06-27)
Metrología área Temperatura	4	4 (hasta 2011-06-27)
Metrología área Volumen	6	6 (hasta 2011-06-27)
TOTAL		



Métodos y Procedimientos que tendrán modificaciones.

Laboratorio	2011
Todos los métodos actualmente acreditados con la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C., migrarán a ser acreditados por Entidades de Estados Unidos (ACLASS, para ser específico). Adicionalmente, se ha incluido el area de Residuos dentro del alcance.	4º Trimestre, 2011 1º Trimestre 2012



Métodos y Procedimientos en Proceso de Acreditación

Laboratorio	2011
<p>Estado que guardan los esfuerzos para conseguir la Acreditación para la Industria Aeroespacial de CIMAV:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se identificaron aquellos estándares y normas que son necesarios para proveer servicios con certificación NADCAP y que no tenemos - se ha colocado una requisición para adquirir los faltantes (aprox. \$100,000) ✓ Laboratorio de Prueba de Materiales: (Análisis químicos, análisis diferenciales térmicos y pruebas mecánicas [incluyendo corrosión, metalografías, microdureza, preparación de especímenes, recubrimientos, tratamientos térmicos y soldaduras]). <ul style="list-style-type: none"> ○ Pre Auditoría (Opcional) 9,975 USD ○ Auditoría Inicial 11,400 USD ○ Recertificación Anual 11,050 USD ○ Duración: 4 días / 3 Auditores. ○ Los costos son totales, incluyendo todos los viáticos de los auditores. ✓ Laboratorio de Pruebas NO destructivas: (Líquidos penetrantes, inspección magnética, inspección radiográfica e inspección por ultrasonido) <ul style="list-style-type: none"> ○ Pre Auditoría (Opcional) 4,900 USD ○ Auditoría Inicial 6,675 USD ○ Recertificación Anual 6,325 USD ○ Duración: 5 días / 1 Auditor. ○ Los costos son totales, incluyendo todos los viáticos del auditor. 	



**Nuestra responsabilidad
es la satisfacción del cliente**

Equipo de Satisfacción al Cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2010 Y PRIMER TRIM. 2011



Quejas

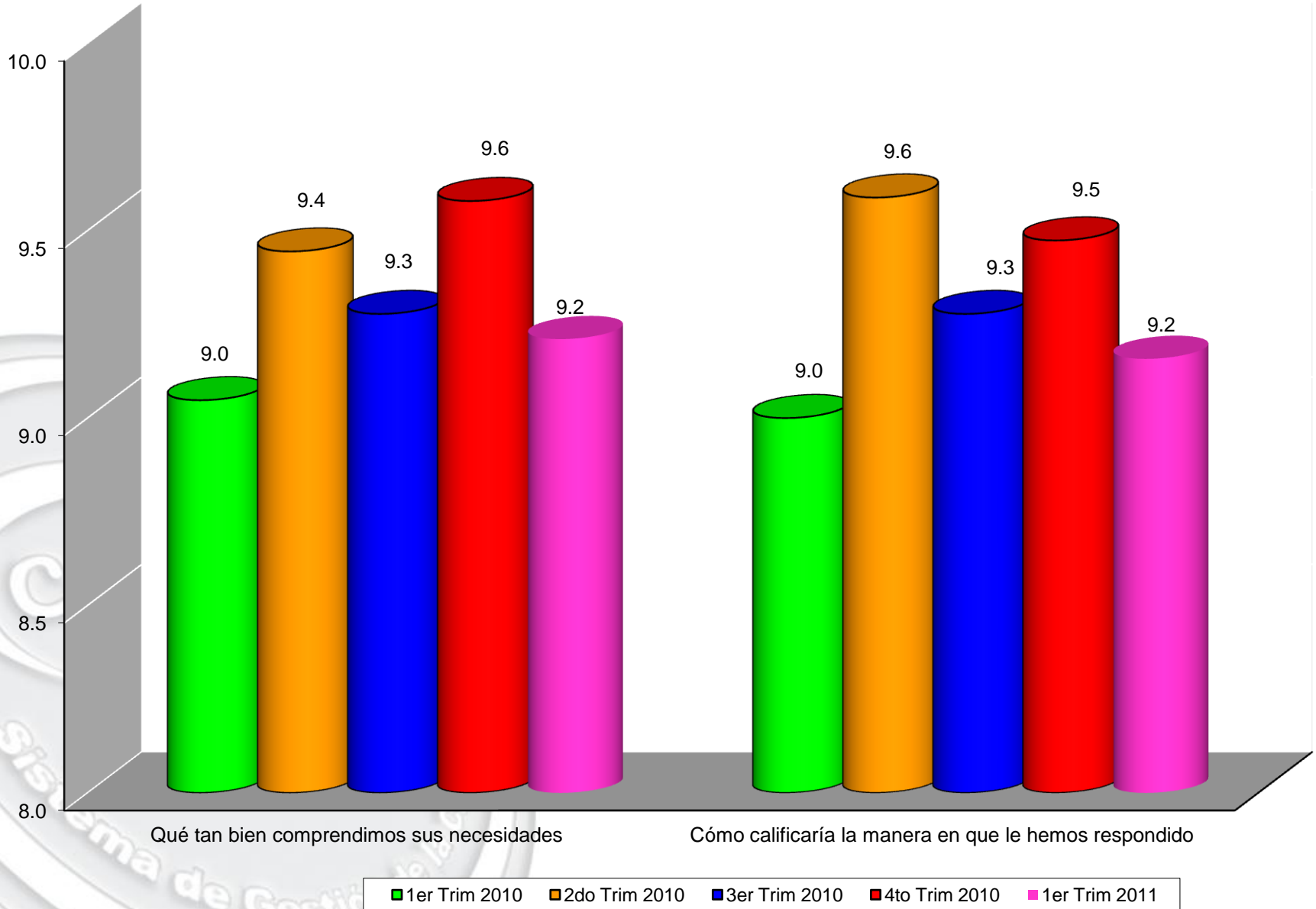
No existen quejas directas registradas durante 2010 ó el primer semestre del 2011.

Satisfacción del Cliente

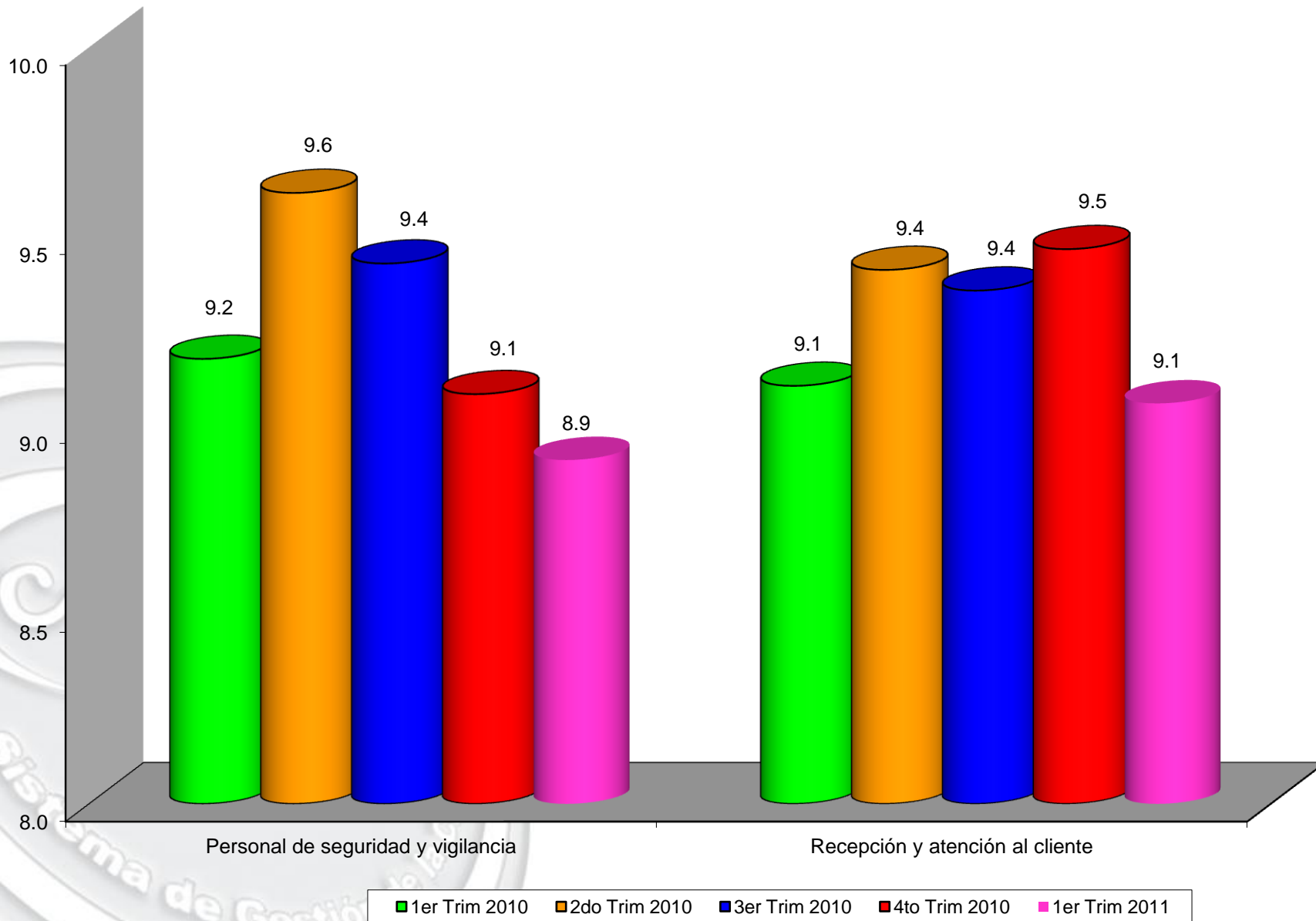
La información utilizada proviene del análisis de encuestas enviadas a muestra estadísticamente representativa del total de servicios proveídos en el período.



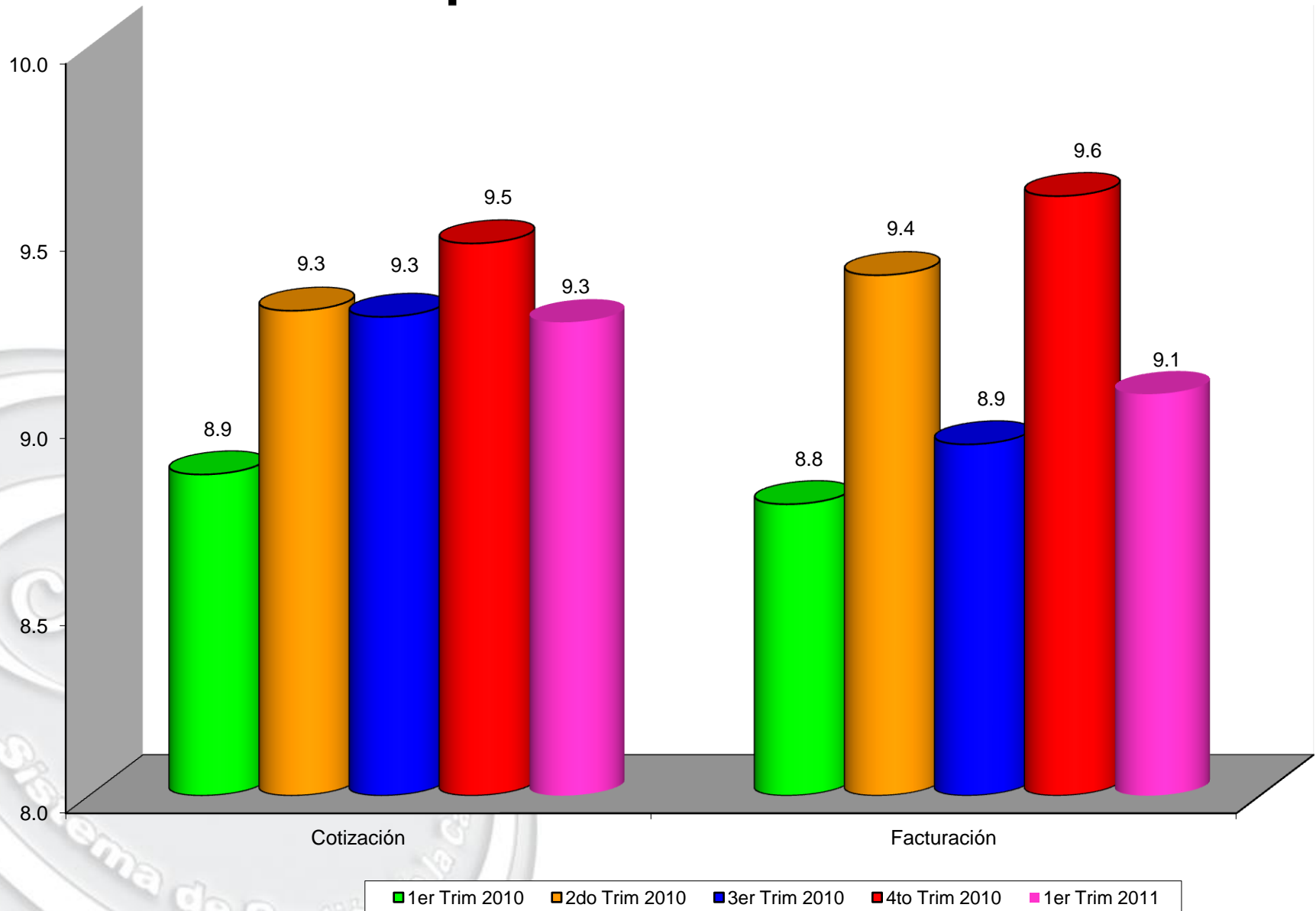
Actitud del personal



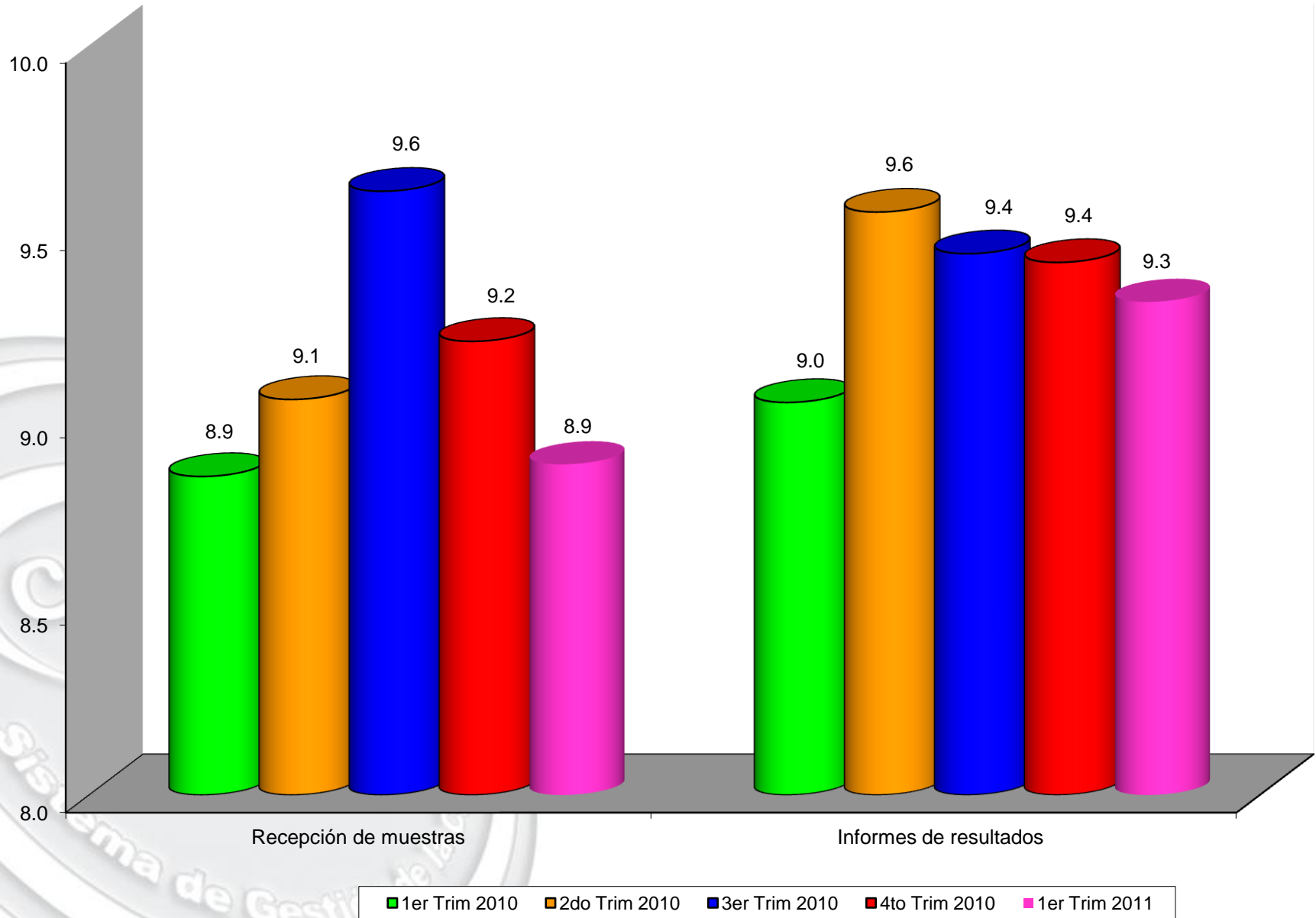
Competencias del personal



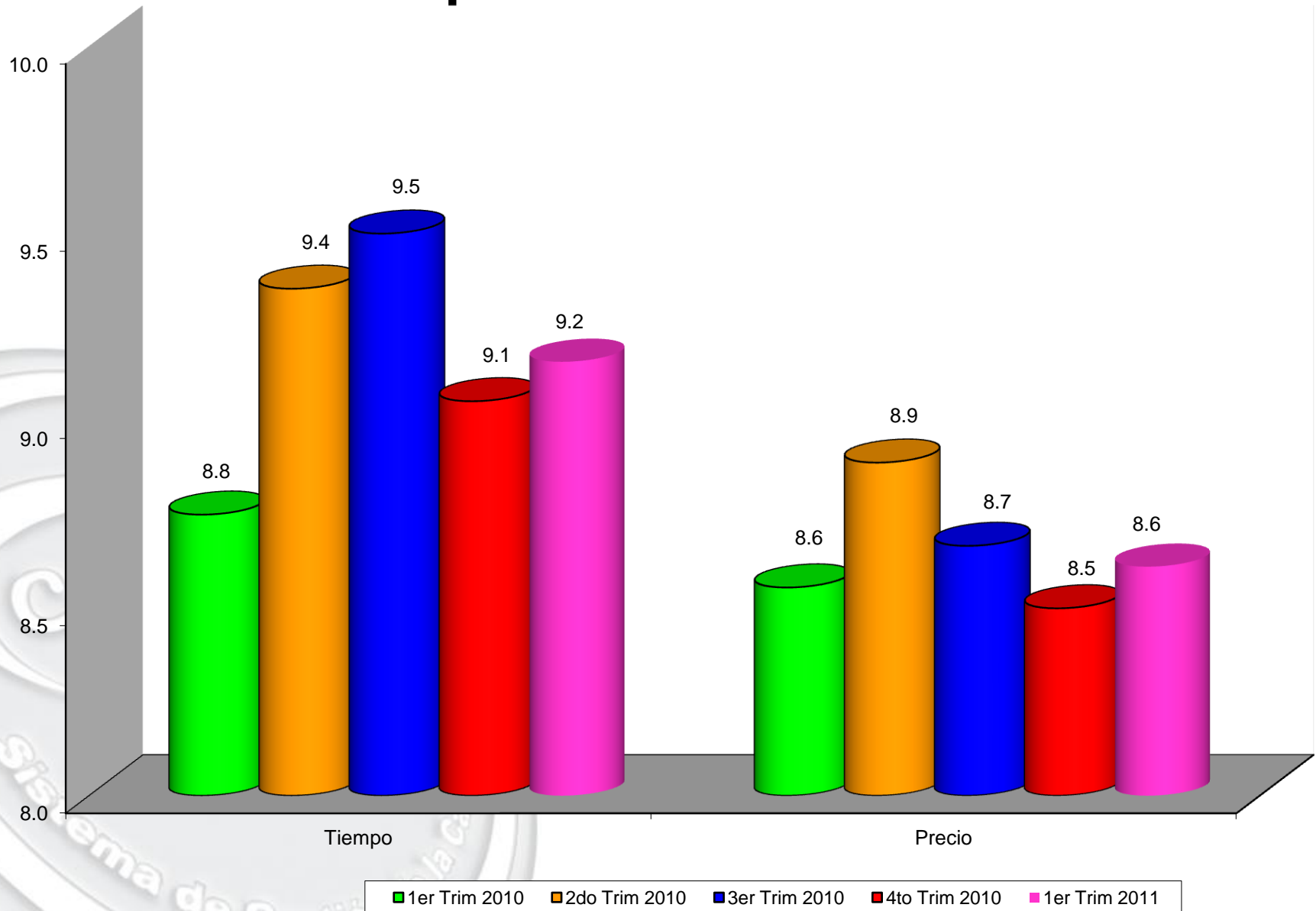
Percepción del servicio



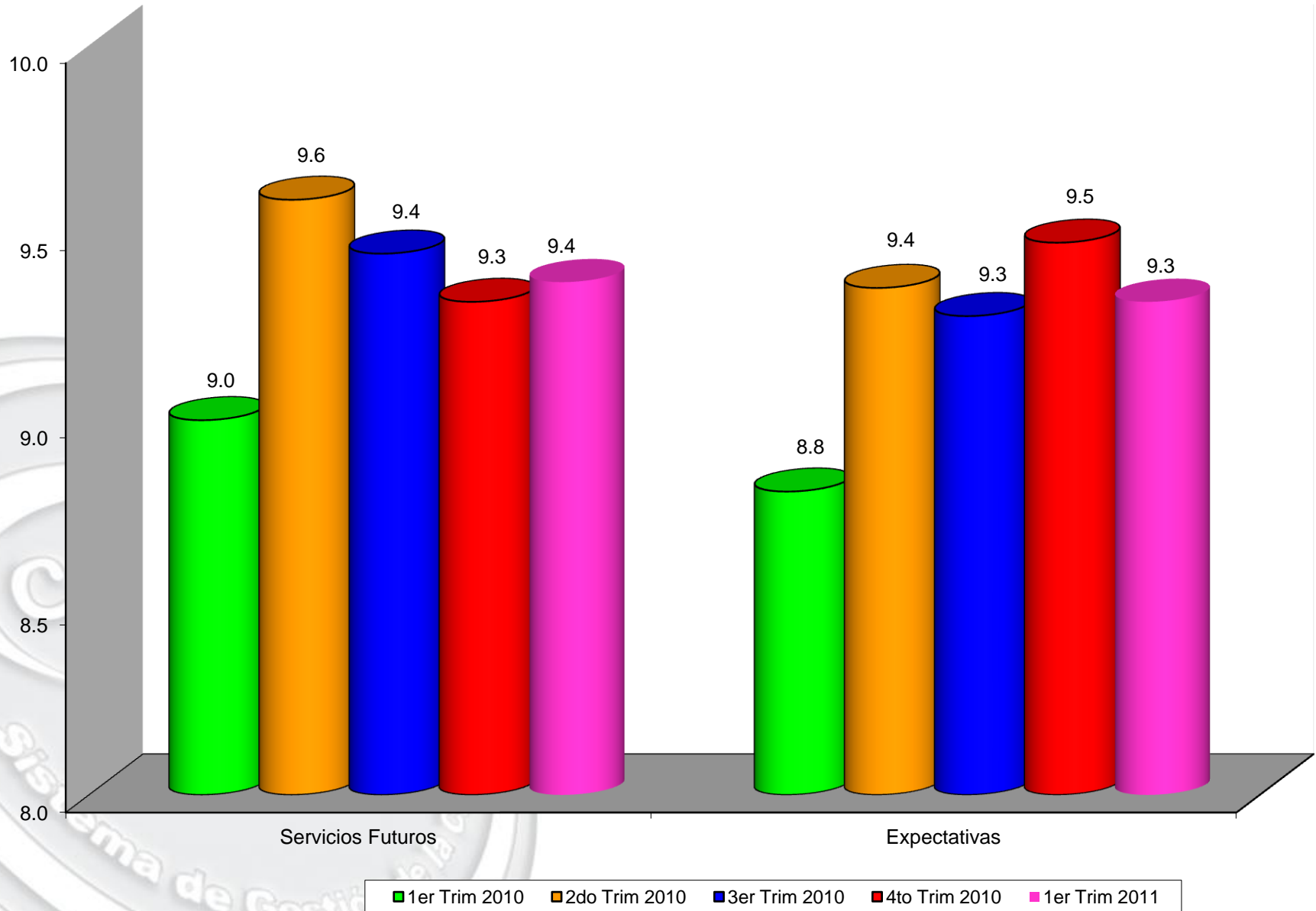
Percepción del servicio



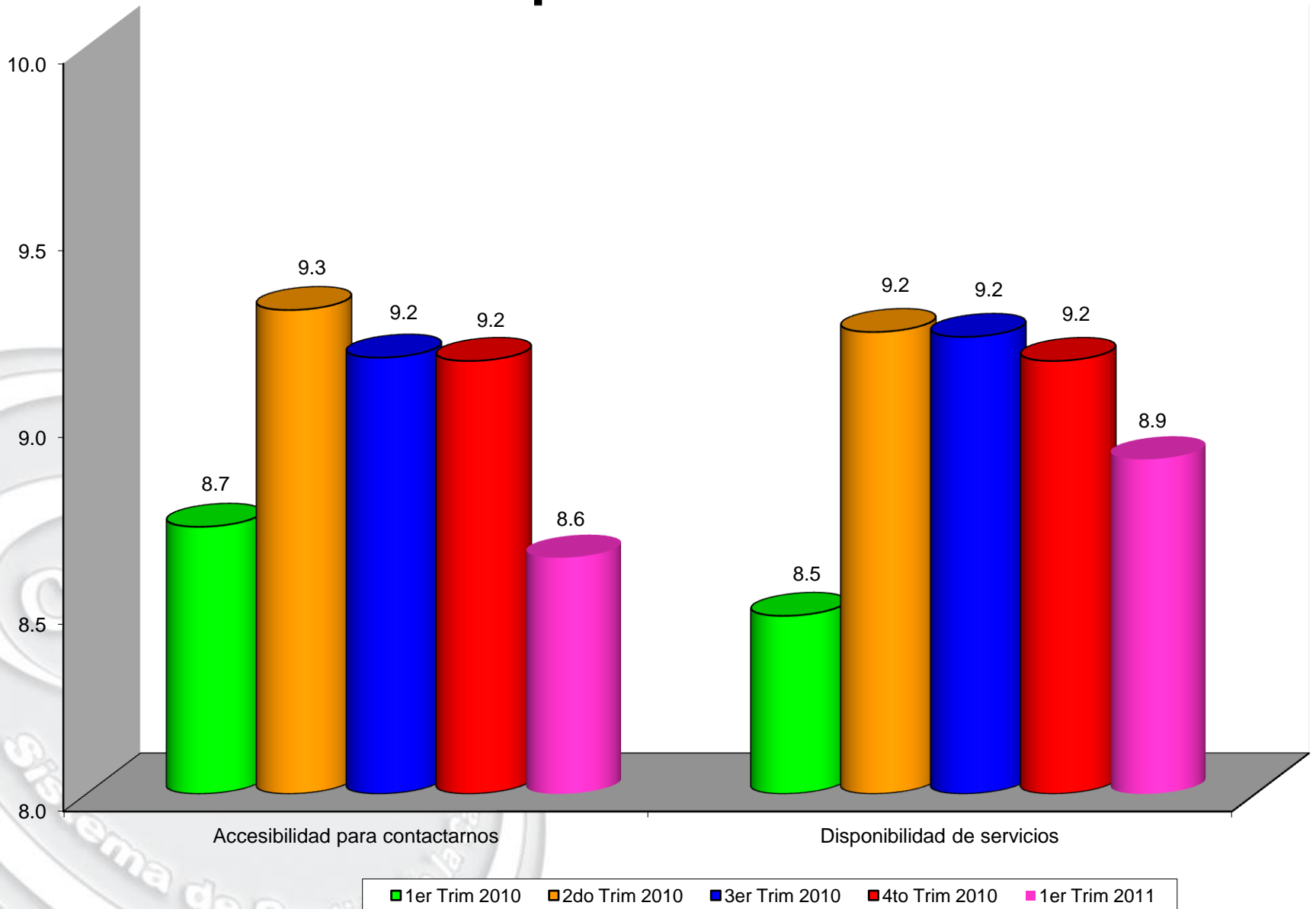
Percepción del servicio



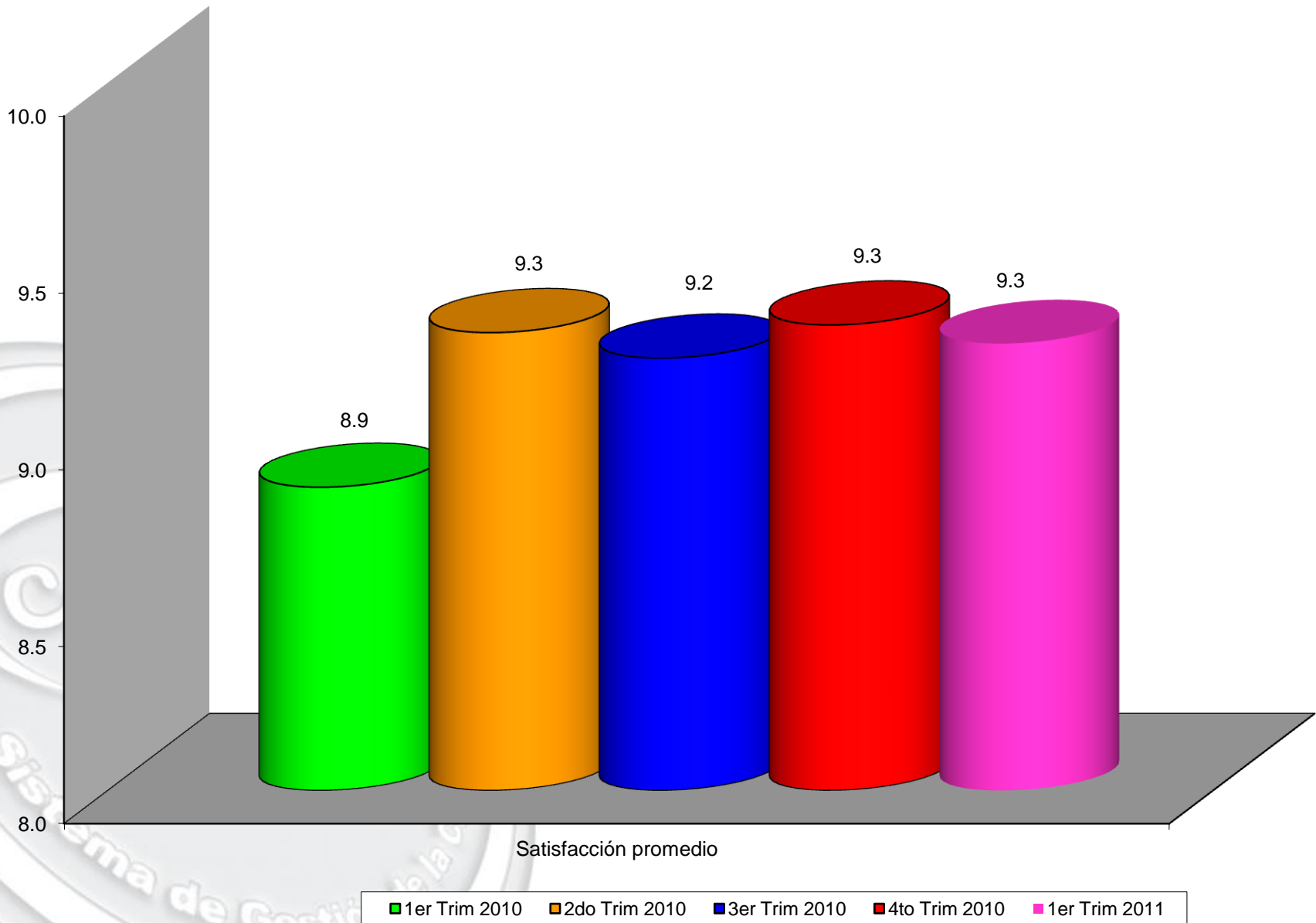
Percepción del servicio



Disponibilidad



Satisfacción promedio



COMENTARIOS 2010



Comentarios Derivados del Sondeo

- ✓ Podrían mejorar la rapidez en respuesta, cotización, envío de resultados y atención.
- ✓ Muy buen reporte; el planteamiento, definiciones y resultados del trabajo a un excelente nivel.
- ✓ Precios altos, si es posible bajar los costos de los servicios, estipulación de fechas compromiso. No le gusta que le retiren los documentos personales para entrar en caseta.
- ✓ Hay que bajar Precios.
- ✓ El servicio es muy bueno. Solo creo que una oportunidad de mejora seria buscar la manera de relacionar los resultados de los análisis con nuestros procesos.
- ✓ El tiempo que se tardan en emitir los informes de resultados es muy largo.
- ✓ Realmente el soporte y servicio que hemos recibido ha sido excelente, muchas gracias.
- ✓ Gracias por sus servicios.

Comentarios Derivados del Sondeo

✓ Excelente Servicio.

✓ Todo muy Bien.

✓ Hemos sido atendidos muy bien, atención.

✓ Me han ayudado en la solución de mis problemas al hacerme muy buenas recomendaciones respecto a los servicios que debo solicitar o bien a quien los debo solicitar, muchas gracias.

✓ Realmente, el respeto por esta institución por mi parte es muy satisfactorio, se que cuentan con el personal y equipo de alto nivel tecnológico y de capacidad técnica indiscutible. Sin embargo, en el ultimo servicio que se les solicito de muestras de acero para validar una liberación de fabricación de moldes para el área de die casting, nos dejo muy insatisfechos con su respuesta en tiempo. El costo por los ensayos fue demasiado alto y la expectativa de resultados a tiempo, muy tardados. Se comparó el monto de costo, con servicios con instituciones de otros países asiáticos y europeos y Ustedes están muy por encima en este rublo. En cuanto a resultados técnicos, cumplió con los requerimientos solicitados, pero la entrega de estos fue muy tardada a la cotización enviada en su momento. Una disculpa si no es muy de su agrado mi comentario, pero considero que en Chihuahua, tenemos todo para dar un mejor servicio y en esa parte están fallando mucho con nuestra planta TRW SWS en el área de die casting. De mi parte, yo personalmente le recomendé este laboratorio a mi Gerente el Ing. José Heinz Thoms y, pues realmente me quedaron muy mal. Sin embargo, estoy dispuesto a ayudar a esta institución en el desarrollo de mejorar la relación de TRW SWS con el CIMAV. Muchas Gracias por enviar esta encuesta y, espero les sirva para mejorar sus servicios.

Comentarios Derivados del Sondeo



Muy bien su servicio.



Metrología: Creo que en los informes de calibración, se debería de incluir si esta dentro o fuera de spec con respecto al fabricante. La mayoría de los proveedores de servicios de calibración incluyen esto. En cuanto a otros servicios de estudios etc., la percepción general de aquí es que es demasiado caro el servicio, por comentarios que he escuchado con lo cual yo también estoy de acuerdo.



Solo un comentario que en los Certificados anexen una copia de la norma que se esta utilizando para los resultados obtenidos. Así como un comentario sobre seguir usando o no el equipo de medición que fue calibrado.



Muy profesional...



gracias



En cuanto el servicio que he recibido ha sido muy bueno, lo que nos detiene un poco al solicitar los servicios son los precios elevados



Gracias

Comentarios Derivados del Sondeo



Las facturas ya en anteriores ocasiones les he mencionado que las requiero electrónicas, para que eviten mandar la papelería a través de correo y mejor que ese dinero se bonifique en el costo de los servicios.



Las áreas con que tengo contacto son las de calibración de masa, volumen y temperatura, considero que es personal muy calificado, amable y dispuesto dar un buen servicio a sus clientes.



Muy buen servicio, no tengo ninguna queja, al contrario espero que sigan trabajando como lo han hecho hasta hoy.



Nos parece que es una empresa actual y muy profesional.



Muy bien todo, sobre todos los reportes me parecen muy profesionales ya que respaldan eficazmente nuestras validaciones.



Hemos tenido una bonita experiencia al aplicar nuestras necesidades con ustedes.

Comentarios Derivados del Sondeo



Si dan muy buen servicio.



Fue muy placentero trabajar con ustedes, estoy satisfecho con los resultados obtenidos.



Hasta hoy, todo bien.



Excelente Servicio los felicito!!



Estamos satisfechos, no hemos tenido nunca ningún problema.



Todo muy bien.



Buena respuesta, buenos resultados. Excelente trabajo, por personal técnico, excelente comunicación. Oportuna y excelente información.



Todo bien. Gracias.



Excelente servicio hasta el momento.

COMENTARIOS PRIMER TRIMESTRE 2011



Comentarios Derivados del Sondeo



Todo muy bien.



Sería bueno que tuvieran a alguien para recoger las muestras.

La persona que va a facturar (del CIMAV), la última vez se molestó mucho de forma exagerada por "hacerlo caminar mucho". Fue de mal gusto la exageración de lo molesta que estaba esta persona.



Los guardias de seguridad no sabían ni que hacía el CIMAV (dijeron que era una escuela de química de la UACH), ni sabían dirigirse bien a la gente.

Deben mejorar el estacionamiento.



Muy buen servicio, muy amables.



Los servicios están un poquito caros.



Muy bien todo.



Hay algunos precios muy caros.

11. Recomendaciones de Mejora



