



PLAN DE LA CALIDAD 2012

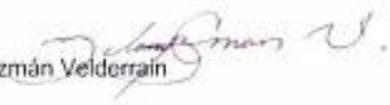
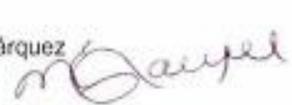
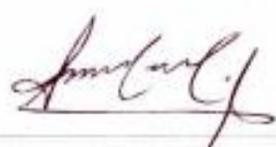
Documento:

MAC03

Revisión:

01

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Melany Guzmán Velderrain 	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad
Hilda Esparza Ponce 	Coordinadora del Equipo de Auditores Internos
María Eugenia Rangel Márquez 	Coordinadora del Equipo de Comunicación
Armando Reyes Rojas 	Coordinador del Equipo de Mejora Continua
Mónica Miranda Martínez 	Coordinadora del Equipo de Planeación
Cecilia Miranda Silva 	Coordinadora del Equipo de Satisfacción al Cliente

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Gilda Legarreta Ito 	Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

ANTECEDENTES

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el CIMAV, ha permitido cumplir con los requerimientos para mantener la certificación del Sistema y asegurar la competencia técnica de los laboratorios acreditados. Lo anterior, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes en lo referente a servicios de ensayo y calibración.

VIGENCIA

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2012.

ALCANCE

En el alcance del Plan, están considerados los Laboratorios certificados y/o acreditados, así como, los que están en proceso de acreditación y/o certificación y las áreas de apoyo (administrativas) involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

INFORMACIÓN DE ENTRADA

La información considerada para elaborar este plan de calidad es la siguiente:

- La política de la calidad;
- Los objetivos de la calidad;
- Los objetivos estratégicos institucionales;
- Las revisiones por la dirección;
- Los informes de auditorías internas;
- Los informes de auditorías de tercera parte;
- Recomendaciones de los auditores y evaluadores externos;
- Los resultados del sondeo de Satisfacción al Cliente;
- Los objetivos de los equipos de trabajo de la estructura organizacional de la calidad;
- El Plan Estratégico de Mediano Plazo del CIMAV 2010-2014 y
- Las Normas ISO 9001: 2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) e ISO IEC/17025: 2005 (NMX-EC-17025-IMNC-2006).



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

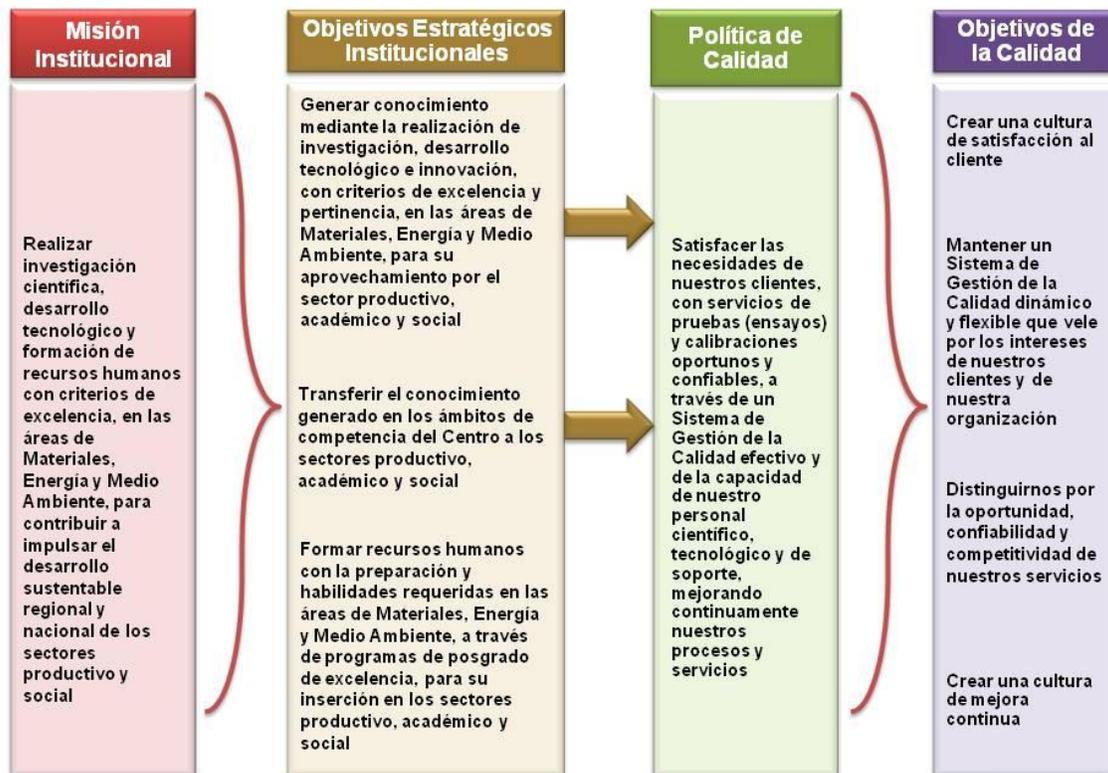
MAC03

Revisión:

01

ALINEACIÓN DEL PLAN DE LA CALIDAD

Se presenta a continuación un esquema que indica la alineación de la política y objetivos de la calidad, a la misión y objetivos estratégicos institucionales:





PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

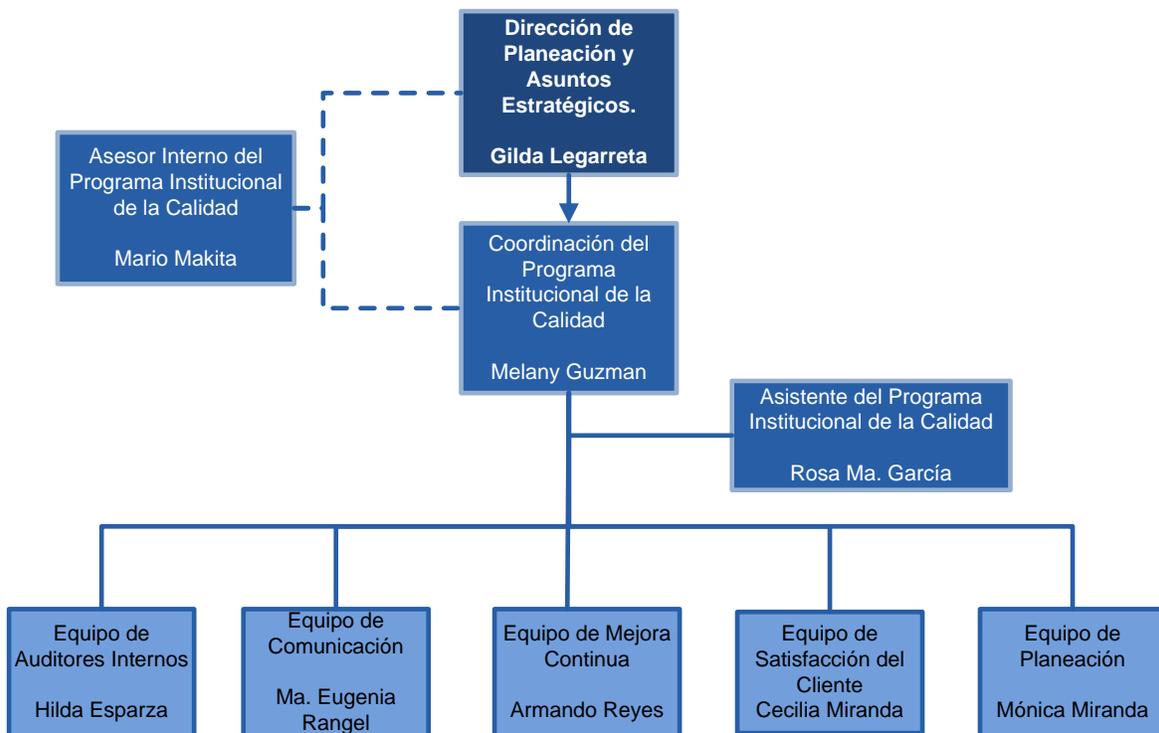
MAC03

Revisión:

01

ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad se adscribe al Programa Institucional de la Calidad. Cuenta con cinco equipos de trabajo, cuya estructura organizacional se muestra a continuación. Dichos equipos apoyan el mantenimiento, implementación y la mejora del Sistema, desarrollando actividades de soporte para el logro de los objetivos establecidos.



Cada uno de los equipos de trabajo cuenta con un programa anual de actividades que incluye actividades, indicadores y metas, para verificar el cumplimiento de sus objetivos específicos o de gestión, mismos que a continuación se describen.

Equipo de Auditores Internos

Objetivos del equipo:

- Evaluar la efectividad del sistema de calidad de los laboratorios incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad del CIMAV, mediante la realización de



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

auditorías internas con objetividad e imparcialidad, aplicando la normatividad y la documentación necesaria para ello

- Detectar áreas de mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la realización de auditorías internas
- Dar seguimiento al cierre de las no conformidades con las áreas auditadas
- Verificar la actualización de los técnicos de los laboratorios incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad, en la estandarización de criterios sobre la interpretación de las normas y la aplicación de los procedimientos correspondientes
- Asegurar el resguardo adecuado de la confidencialidad de los resultados de las pruebas y calibraciones realizadas en los laboratorios incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad

Equipo de Comunicación

Objetivos del equipo:

- Garantizar la efectividad de la comunicación de la Institución para el desarrollo, entre otros, de una cultura de la calidad
- Generar y promover el uso correcto de los medios de información y comunicación del Centro
- Evaluar la efectividad de la comunicación y difusión interna

Equipo de Mejora Continua

Objetivos del equipo:

- Garantizar la conformidad y la mejora continua en el sistema de gestión de la calidad
- Identificar oportunidades de mejora (OM) para el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Dar seguimiento a las mejoras implementadas en los laboratorios, áreas y equipos de la calidad



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Equipo de Planeación

Objetivos del equipo:

- Llevar a cabo el ejercicio anual de planeación del Programa Institucional de la Calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad
- Revisar objetivos, políticas y estrategias del Programa Institucional de la Calidad y las propias del Sistema de Gestión de la Calidad
- Revisar el presupuesto anual del Programa Institucional de la Calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad

Equipo de Satisfacción del Cliente

Objetivos del equipo:

- Analizar y difundir las expectativas y necesidades de los clientes recopiladas a través del sondeo
- Promover el uso de mecanismos de comunicación adecuados con el cliente
- Promover una actitud responsable de servicio y atención al cliente por parte del personal del CIMAV
- Implementar estrategias para contribuir a la Satisfacción al Cliente

ESTRATEGIAS

- Dar seguimiento a la ejecución del Plan, a través de las reuniones de los equipos de trabajo de la calidad, con la finalidad de llevar a cabo acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, según se requiera
- Implementar los cambios y ajustes necesarios a los programas de los equipos de trabajo de la calidad, para adecuar el Plan a las condiciones del entorno
- Establecer mecanismos de comunicación efectiva entre el personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, de forma tal que permitan asegurar el



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

perfecto entendimiento de la política, objetivos, actividades, cambios y resultados del Sistema, así como los avisos y notificaciones por parte de los organismos de evaluación de la conformidad

- Tomar en cuenta las actividades realizadas por los equipos de trabajo que conforman la estructura de calidad, para la retroalimentación del Plan
- Fomentar la comprensión de la importancia de la prestación de servicios técnicos a los clientes a través del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante una comunicación interna efectiva
- Implementar el proceso de autoevaluación del Sistema

	PLAN DE LA CALIDAD 2012		
	Documento:	MAC03	Revisión:

ACCIONES, INDICADORES Y METAS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE LA CALIDAD 2012

Se incluyen en este plan, los indicadores de carácter estratégico. Las actividades e indicadores de gestión correspondientes al periodo, se encuentran en los planes de cada uno de los equipos de la calidad.

Objetivos de la Calidad	Acciones	Indicador	Meta			Responsable
			Sem I	Sem II	Anual	
Crear una cultura de satisfacción al cliente	Evaluar la satisfacción del cliente con relación a los servicios técnicos ofrecidos	(Quejas y comentarios negativos atendidos / Total de quejas y comentarios negativos) x 100	100%	100%	100%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
		Seguimiento a comentarios de retroalimentación de clientes	100%	100%	100%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
		(No. de quejas / No. de servicios técnicos) x 100	3%	3%	3%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
		Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente	9.1	9.1	9.1	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Objetivos de la Calidad	Acciones	Indicador	Meta			Responsable
			Sem I	Sem II	Anual	
Mantener un sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización	Garantizar la efectividad de la comunicación de la Institución para el desarrollo de una cultura de la calidad	Reporte de la evaluación de la comunicación interna	0	1	1	Responsable del Equipo de Comunicación
	Llevar a cabo las Revisiones por la Dirección en tiempo y forma	No. de Revisiones por la Dirección	1	1	2	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad/Responsable del Equipo de Planeación
Distinguimos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	Medir el nivel de oportunidad y competitividad de los 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%	98%	98%	Responsables de los laboratorios en el alcance de la certificación/acreditación

Fecha de actualización
No aplica

Descripción del cambio
Emisión del documento

Página 9 de 11



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

Objetivos de la Calidad	Acciones	Indicador	Meta			Responsable
			Sem I	Sem II	Anual	
Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	Medir el nivel de oportunidad y competitividad de los servicios	(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%	3%	3%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
	Medir el nivel de confiabilidad de los servicios	(No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos programados/No. de ensayos de aptitud ó controles de calidad internos realizados) x 100	100%	100%	100%	Director de Vinculación/Responsable del Equipo de satisfacción del cliente
Crear una cultura de mejora continua	Identificar, implementar y dar seguimiento a las oportunidades de mejora a través del análisis estadístico de los indicadores de la calidad, de las revisiones por la dirección, de los informes de auditoría internos y de terceras partes, así como de los buzones de quejas y sugerencias y de la encuesta de satisfacción del cliente	(No. de OM implementadas/No. de OM identificadas) x 100	20%	50%	50%	Coordinadora del Programa Institucional de la Calidad y Responsable del Equipo de Mejora Continua

Fecha de actualización
No aplica

Descripción del cambio
Emisión del documento

Página 10 de 11



PLAN DE LA CALIDAD 2012

Documento:

MAC03

Revisión:

01

PRESUPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONCEPTO	GASTO PROGRAMADO
CALIBRACIÓN Y/O MANTENIMIENTO (incluye viáticos y mensajería)*	\$1,959,095.10
CAPACITACIÓN (Personal del SGC, Laboratorios y Equipos de Calidad)	\$355,186.00
ACREDITACIÓN NADCAP (Visita, Capacitación, Equipo, MR, etc)**	\$990,125.00
PRUEBAS INTERLABORATORIO Y/O PRUEBAS DE APTITUD (Incluye viáticos o mensajería)	\$205,030.00
MATERIAL DE REFERENCIA	\$108,584.46
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (normas)	\$48,548.16
MATERIALES E INSUMOS	\$190,490.29
EVALUACIONES ema (costo acreditación y honorarios)	\$146,541.56
VIÁTICOS ema (vuelo, alimentos, transporte y hospedaje)	\$128,935.00
AUDITORÍA AQA (costo certificación y honorarios)	\$20,000.00
VIÁTICOS AQA (transporte, alimentos y hospedaje)	\$5,000.00
TOTAL	\$4,822,741.26

* Gastos administrados por la Dirección Académica

**Etapa inicial: Análisis Químicos, Corrosión y Microscopía Electrónica de Barrido