



# DIRECCION DEL TALLER DE ARTES GRAFICAS

## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

### INFORME DEL PERIODO

**Octubre-Diciembre  
2013.**

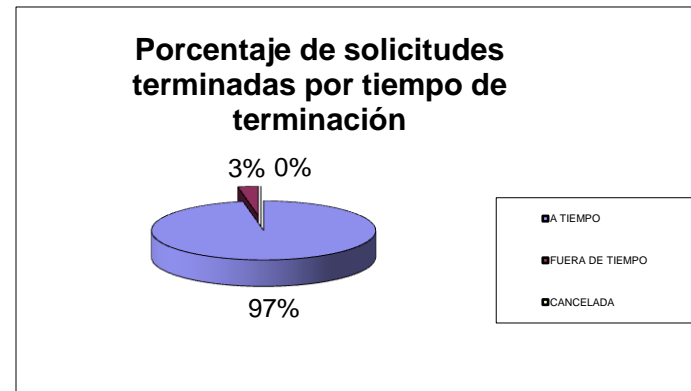


# OBJETIVO DE CALIDAD



Terminar el 90% de los trabajos autorizados en un máximo de 7 días hábiles a partir de la aprobación del dummy y/o cotización.

# SEGUIMIENTO DEL OBJETIVO



**PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS POR TIEMPO DE TERMINACION**

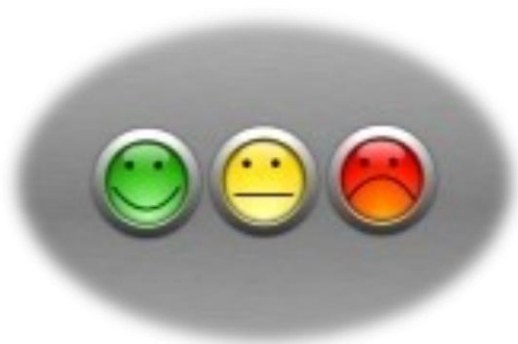
No.	TIEMPO DE TERMINACION	SOLICITUDES TERMINADAS	% DE SOLICITUDES TERMINADAS
1	A TIEMPO	99	97.06%
2	FUERA DE TIEMPO	3	2.94%
3	CANCELADA	0	0.00%
	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Formato de Indicadores generados por la Dirección del Talle de Artes Gráficas

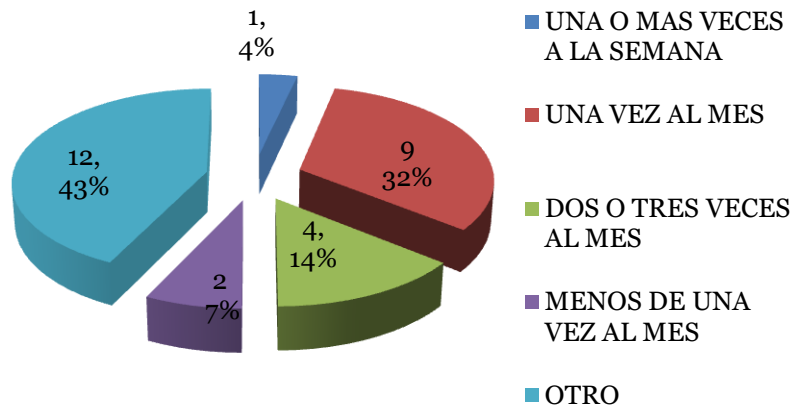
En relación al seguimiento de dicho objetivo en el periodo (Octubre -Diciembre ) se puede observar que del total de 102 solicitudes recibidas en este periodo solo 3 de ellas fue imposible entregar en tiempo debido a que el proveedor no contaba con el material necesario para su realización. Por lo se considera que en este periodo si se logro dicho objetivo .

# RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

**Encuesta FT-AP-06/Rev. 01 aplicada a solicitantes del servicio correspondiente al periodo Octubre– Diciembre de 2013.**



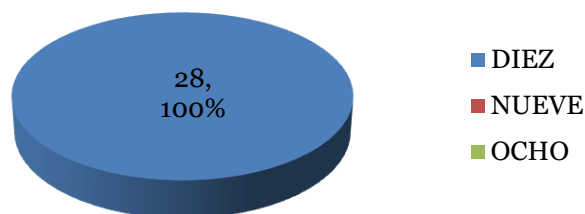
# Con que frecuencia utiliza los servicios del taller de Artes Gráficas ?



De un total de 28 usuarios encuestados el 3% manifiesta que nuestros servicios los utiliza una vez al mes , 7% dos o tres veces al mes , 3% menos de una vez al mes y el 26% en otros . Por lo que se seguirá reforzando los canales de difusión por medio de trípticos para dar a conocer los servicios que brinda este taller.

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Taller de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño.

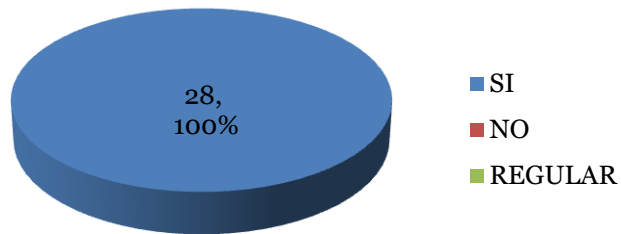
## Grado de satisfacción general con el servicio del taller de Artes Gráficas en una escala de 1 a 10 en donde el 10 es completamente satisfactorio y el 1 es completamente insatisfactorio .



Para esta dirección es importante conocer la percepción sobre el grado de satisfacción general que tienen los solicitantes de los servicios que ofrece este taller. El 100% manifiestan que su grado de satisfacción general es de diez, considerando estos resultados como favorables y con una mejora en relación a los resultados anteriores.

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Taller de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño.

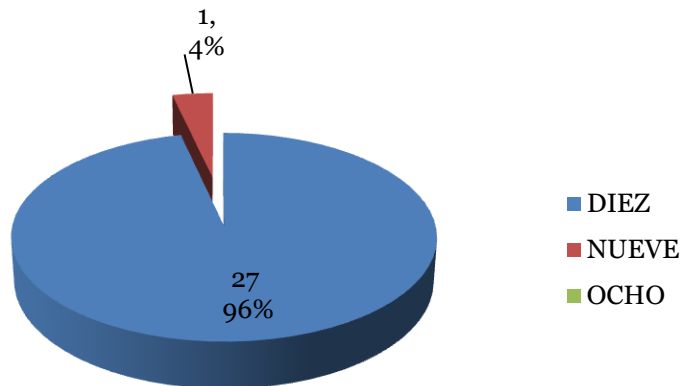
# El personal que labora en esta dirección le brindó un servicio en forma amable y cordial ?



El 100% de los encuestados expresó que el personal de esta dirección le brindó un servicio en forma amable y cordial.

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Talle de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño.

## Grado de Aceptación con relación al tiempo que esperó para recibir su producto terminado en una escala de 1 a 10 donde el 10 es completamente satisfactorio y el 1 es completamente insatisfactorio

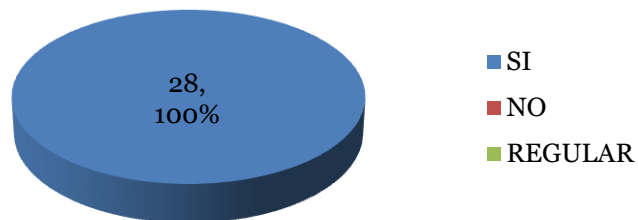


La percepción sobre el grado de aceptación que tienen los solicitantes con relación al tiempo de espera para recibir su producto fue favorable ya que el 4% manifiestan tener un grado de satisfacción de nueve y el 96% de diez, considerando estos resultados como favorables.

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Talle de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño



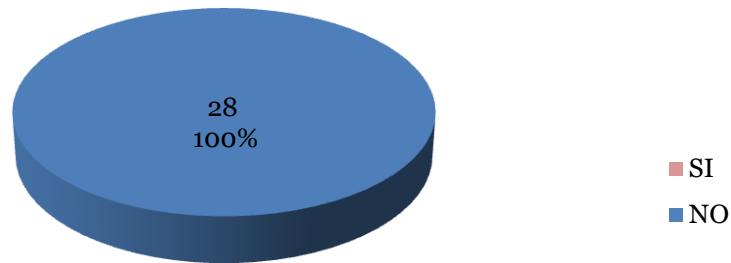
# El producto recibido cumplió con lo establecido en su solicitud ?



El 100% de los encuestados expresó que el producto recibido cumplía con lo establecido en su solicitud .

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Talle de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño.

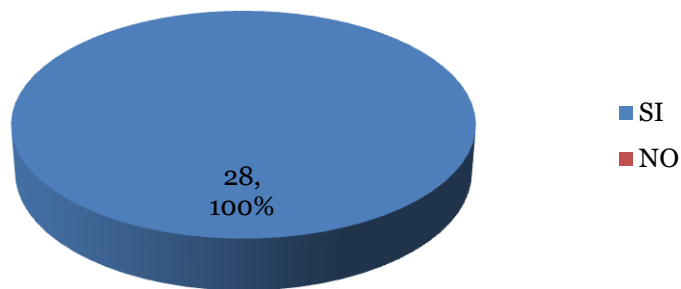
# Ha tenido algún problema al recibir los servicios del Taller de Artes Gráficas?



El 100% de los encuestados expresó que no se le ha presentado ningún problema al recibir nuestros servicios.

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Taller de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño.

# Recomendaría nuestros servicios a la comunidad Universitaria ?



El 100% de los encuestados expresó que Si recomendaría nuestros servicios a la comunidad universitaria.

FUENTE: Encuestas de servicio generado por la Dirección del Talle de Artes Gráficas aplicada a usuarios del servicio de impresión y diseño.

# Ambiente de Trabajo

El periodo de aplicación de la Encuesta de ambiente de trabajo es 01-04-2013 a 11-04-2013 . Por lo que se encuentra en aplicación para enviar las hojas rosas a Recursos Humanos para su lectura.

# Seguimiento a No conformidades abiertas

FOLIO y Requisito o documento incumplido	DESCRIPCION	SEGUIMIENTO
AC-03-2013 AI-01-2013 Requisito : 5.4.1 Manual de calidad	Mostraron el indicador del objetivo de calidad del periodo enero a marzo del 2013 y tienen un cumplimiento del 87%, cuando ellos plasmaron en su objetivo” Terminar al 100% las solicitudes autorizadas respecto a los trabajos de difusión y documentos oficiales en un máximo de 7 días hábiles a partir de la aprobación del dummy y/o cotización.	En Proceso
AC-04-2013 AI-01-2013 Procedimiento PR-AP-02	Se observó tres solicitudes de servicio (FT-AP-01/Rev.00) del periodo de Enero a Marzo, en tales solicitudes de servicios no se observó la firma de Vo.Bo de la directora del Taller de Artes graficas, la cual autoriza para continuar con el procedimiento, una solicitud con fecha del 22 de enero del 2013 con No. de solicitud 222, las otras 2 pertenecen al día 22 de Marzo del 2013, los No. solicitudes 023 y 022.	En Proceso
AC-05-2013 AI-01-2013 Requisito : 4.2.3 de la norma ISO.	Se observó la utilización de un documento piloto al cual se nombró “Orden de Impresión”(FT-AP-04/Rev.04), tal formato sustituyo a los formatos FT-AP-04, FT-AP-09,FT-AP-01, y FT-AP-11. Las incongruencias que se presentan son que por ser un documento piloto no puede tener un código, así mismo se observó que el código cambia de nivel de revisión de un documento ya existente y eso no puede ser ya que también cambia el nombre, por lo tanto es otro documento y se observó que se dejó de utilizar los formatos oficiales para la recopilación de la información. (FT-AP-04, FT-AP-09,FT-AP-01, y FT-AP-11)	En Proceso

# Seguimiento a No conformidades abiertas

FOLIO y Requisito o documento incumplido	DESCRIPCION	SEGUIMIENTO
AC-03-2013 AI-01-2013 Requisito : 4.2.3 de la norma ISO	Los lineamientos de “operaciones para el área de terminado (LN-AP-01)”. El documento se observó en la carpeta del gerente de producción y no se encontró en el área de terminado.	Cerrada..