



DIRECCION DEL TALLER DE ARTES GRAFICAS

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

**INFORME DEL PERIODO
Enero- Marzo
2013.**



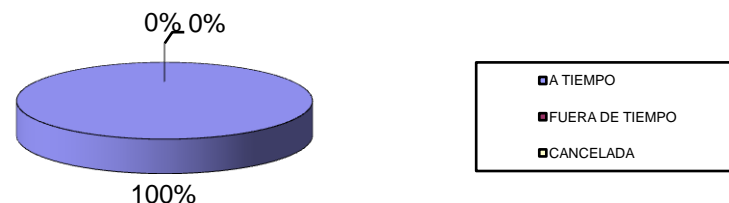
OBJETIVO DE CALIDAD



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 durante el 2012.

SEGUIMIENTO DEL OBJETIVO

Porcentaje de solicitudes terminadas por tiempo de terminación



No.	TIEMPO DE TERMINACION	SOLICITUDES TERMINADAS	% DE SOLICITUDES TERMINADAS
1	A TIEMPO	36	97.30%
2	FUERA DE TIEMPO	1	2.70%
3	CANCELADA	0	0.00%
	TOTAL	37	100.00%

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

En relación al seguimiento de dicho objetivo en el periodo (Mayo –Junio) se puede observar que del total de 37 solicitudes, 1 de ellas fue imposible entregar en tiempo debido a que el proveedor no contaba con el material necesario para su realización.

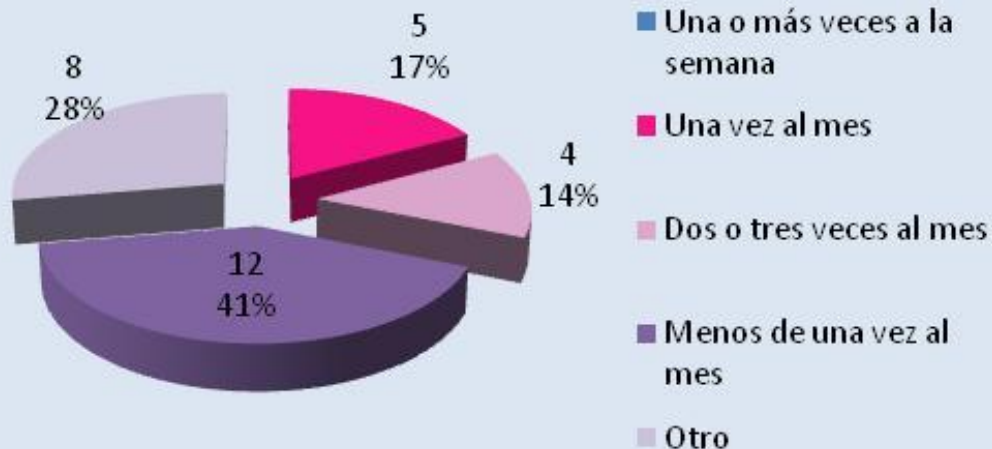
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

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



	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
The service was relevant	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service met the stated objective	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services met my expectation	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services met my objectives	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I was able to interact	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services was credible	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services was well organized	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
There was adequate time	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

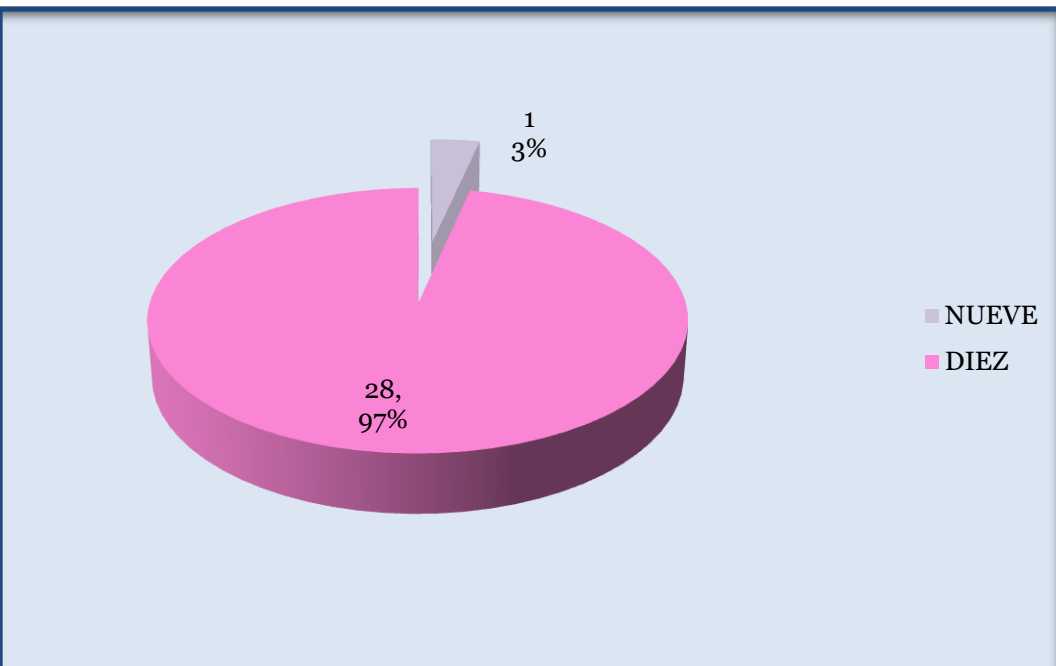
Con que frecuencia utiliza los servicios del taller de Artes Gráficas ?



De un total de 33 usuarios encuestados el 41% manifiesta que nuestros servicios los utiliza menos una vez al mes, 17% una vez al mes, 14% dos o tres veces al mes y el 28% 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.

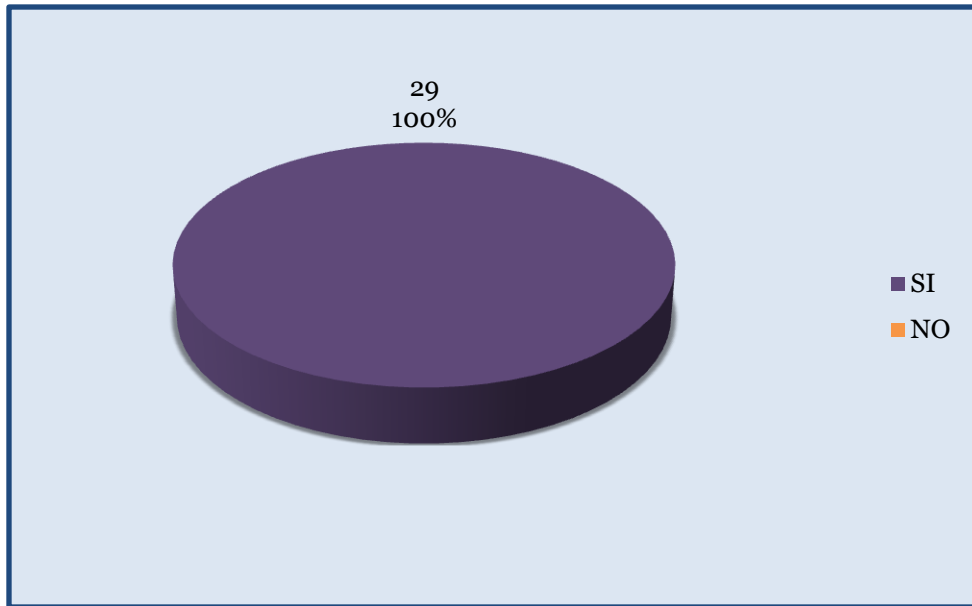
Grado de satisfacción general con el servicio del taller de Artes Gráficas en una escala de 1 a 10 en donde el 10 es completamente satisfactorio y el 1 es completamente insatisfactorio .



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

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. Por lo que podemos observar que el solo el 1% manifiestan tener un grado de satisfacción de nueve y el 97% manifiestan que su grado de satisfacción general es de diez, considerando estos resultados como favorables.

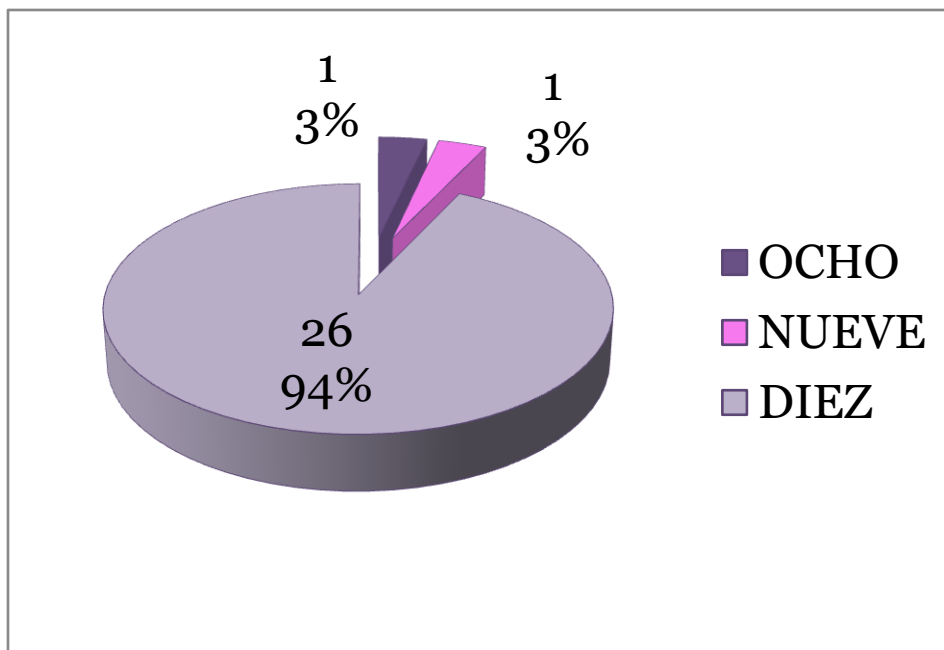
El personal que labora en esta dirección le brindó un servicio en forma amable y cordial ?



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.

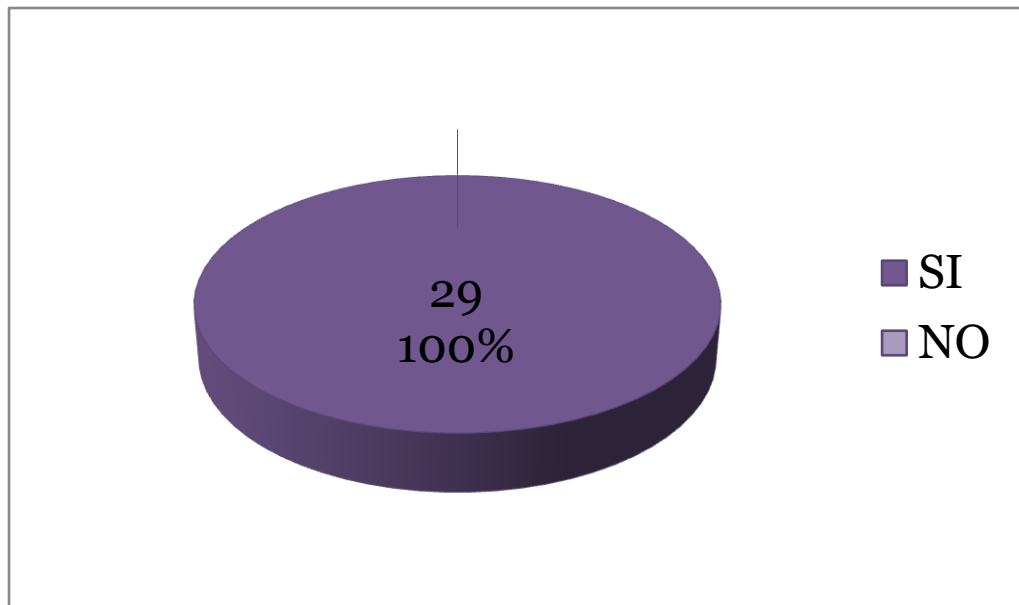
Grado de Aceptación con relación al tiempo que esperó para recibir su producto terminado en una escala de 1 a 10 donde el 10 es completamente satisfactorio y el 1 es completamente insatisfactorio



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 1% manifiestan tener un grado de satisfacción de ocho, así como 1% de nueve y el 94% 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

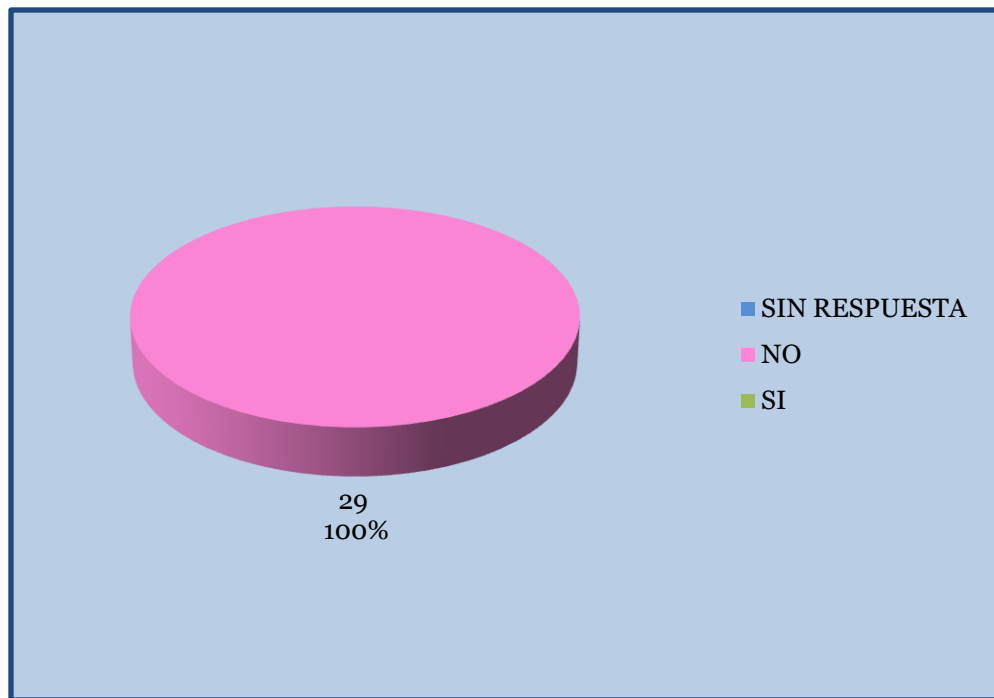
El producto recibido cumplió con lo establecido en su solicitud ?



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.

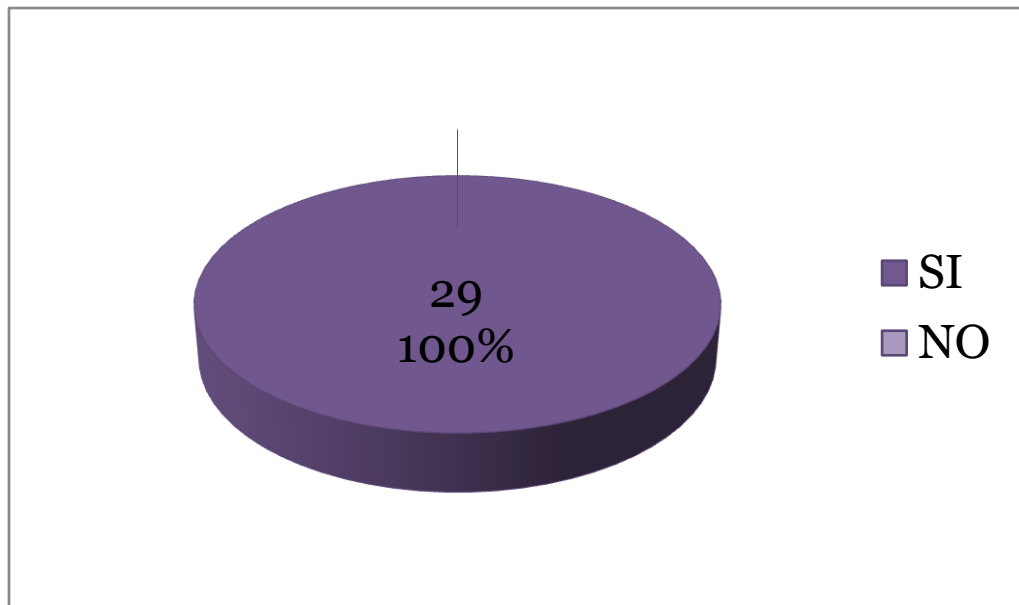
Ha tenido algún problema al recibir los servicios del Taller de Artes Gráficas?



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.

Servicios No Conformes

Enero- Marzo 2013

Impresión incorrecta de negativo en solicitud 226.

Impresión de formato con reverso equivocado solicitud 233

Orden de impresión realizada sin dummy 236/007/024/249.

Error en la redacción 010/028.

Servicios No Conformes

Enero-Marzo 2013

De acuerdo a los servicios No Conformes presentados, se llegaron a los siguientes acuerdos para que estos no se vuelvan a presentar :

En relación a los errores por impresiones incorrectas de máster estos fueron ocasionados en su mayoría por que la impresora, los atora o los dobla se solicitará mantenimiento correctivo para impresoras.

Respecto a los dummies que no se entregaron junto con la orden de impresión , fueron revisadas las solicitudes y corresponden en su mayoría a hojas membretadas y ya existía su lámina razón por la cual se omitieron dichos dummies pero se acordó que aun así se pedirá una hoja muestra a cada uno de los solicitantes para que esta sirva como visto bueno para su realización.

En relación a los errores de redacción, se acordó como acción a realizar, dar puntual revisión al dummy desde el momento en que se entrega al área de pre prensa e impresión.