

Dirección del Taller de Artes Graficas

INFORME DEL PERIODO ENERO - JUNIO 2016



CONTENIDO :

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos. (Indicadores, Ambiente de Trabajo) .
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AI-02-2015

No participamos por la reestructuración que se estaba realizando en la DTAG

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

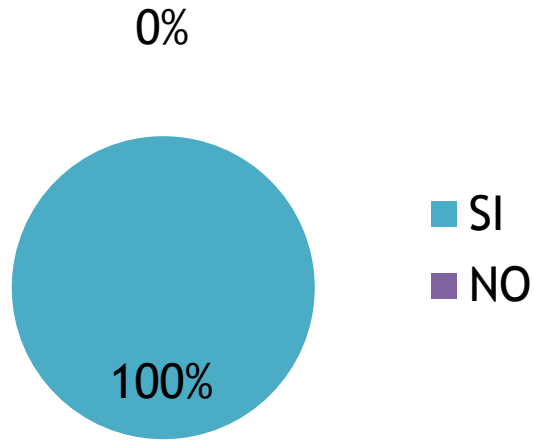
Encuesta FT-AP-06/Rev.02 aplicada a solicitantes del servicio correspondiente al periodo Enero– Junio de 2016 .



CUSTOMER SATISFACTION SURVEY...

	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"/>

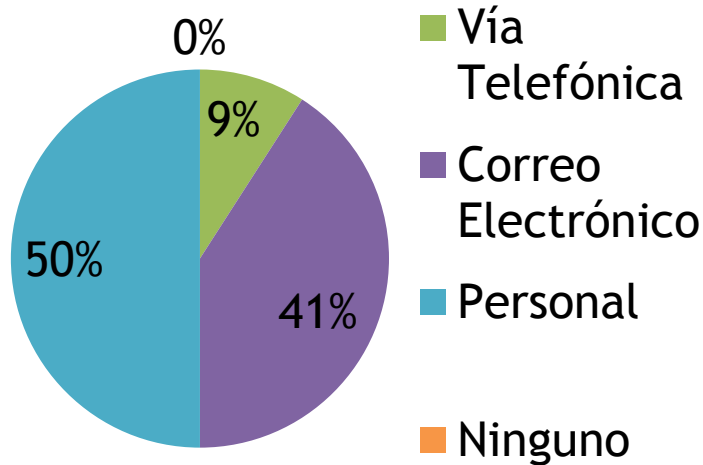
1. ¿El personal de diseño le entregó Dummy (prueba impresa o en correo) para su visto bueno?



De un total de 22 usuarios encuestados, el 100% manifiesta que recibió el Dummy para dar el visto bueno.

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

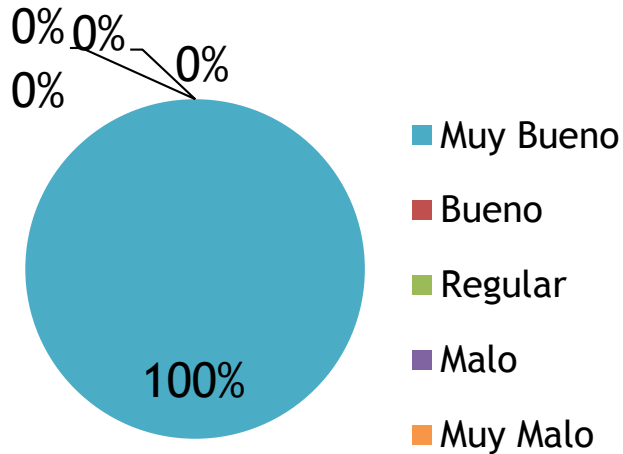
2. ¿Por que medio se informó el costo del material a cubrir para la elaboración de su servicio?



De un total de 22 usuarios encuestados, el 50% manifiesta que recibió el costo del material de forma personal, el 41% a través de correo electrónico, el 9% fue por vía telefónica y ningún encuestado manifestó que no se le informó el costo que deberá cubrir para la elaboración de su servicio.

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

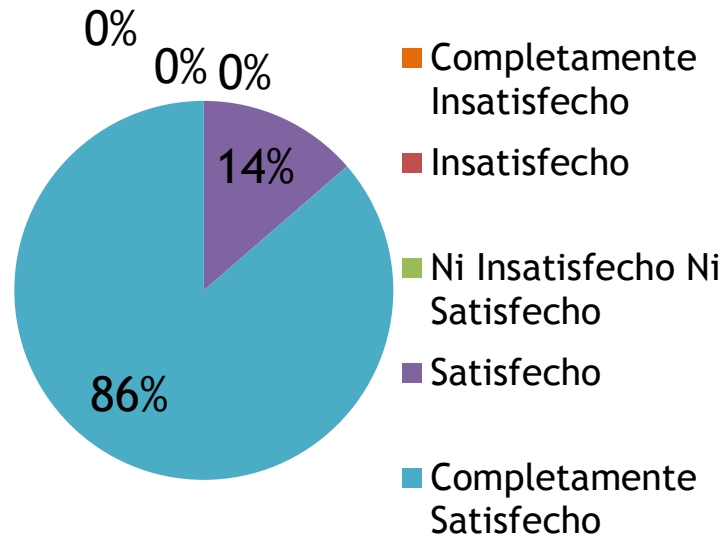
3. ¿El tiempo que esperó para recibir el producto terminado fue?



Los 22 usuarios encuestados que dan un total del 100% expresaron que el tiempo de espera para recibir su servicio fue muy bueno.

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

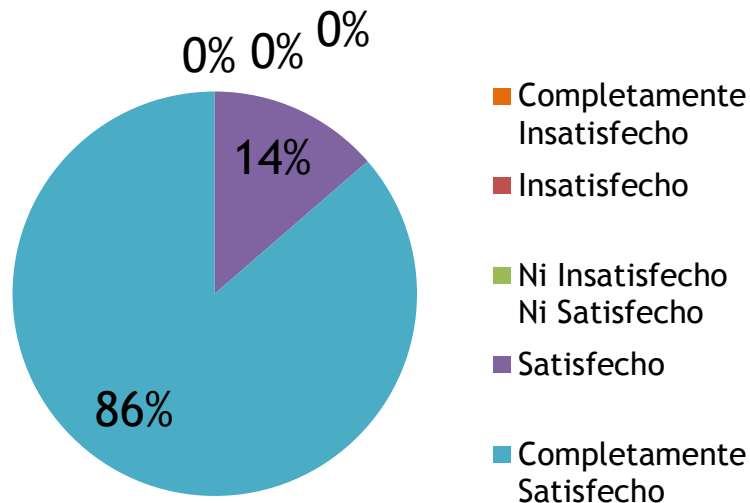
4. En una escala de 1 al 5 califique el servicio realizado en cuanto a DISEÑO



Para esta dirección es importante conocer la percepción sobre el grado de satisfacción que tienen los solicitantes de los servicios en cuanto al diseño, donde podemos observar que el 86% se encuentra completamente satisfecho y un 14% satisfecho por lo que se consideran estos resultados favorables.

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

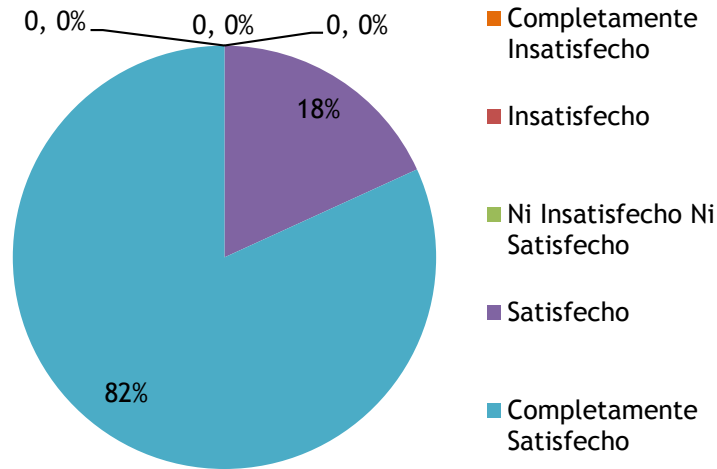
4. En una escala de 1 al 5 califique el servicio realizado en cuanto a IMPRESIÓN.



Se puede observar que los usuarios calificaron el grado de satisfacción en cuanto a la impresión con un 86% como completamente satisfecho y un 14% satisfecho dando la suma del 100% . Donde Ningún encuestado manifestó estar insatisfecho.

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

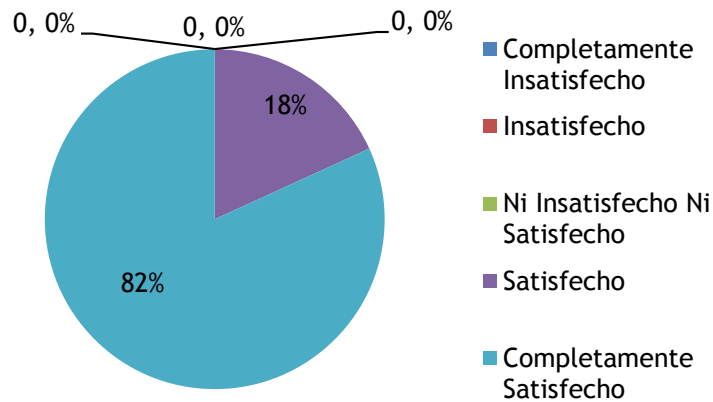
4. En una escala de 1 al 5 califique el servicio realizado en cuanto a EMPAQUETADO.



Se puede observar que los usuarios califican el grado de satisfacción en cuanto al empaquetado que tiene el material que recibe con 82% como completamente satisfecho y un 18% satisfecho dando la suma del 100% . Donde Ningún encuestado manifestó estar insatisfecho.

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

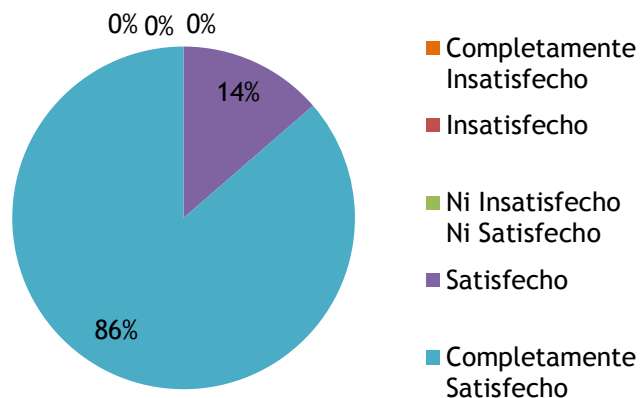
4. En una escala de 1 al 5 califique el servicio realizado en cuanto a CANTIDAD ENTREGADA.



En esta grafica se puede observar que los usuarios califican el grado de satisfacción en cuanto la cantidad entregada con 82% como completamente satisfecho y un 18% satisfecho dando la suma del 100% . Donde Ningún encuestado manifestó estar insatisfecho.

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

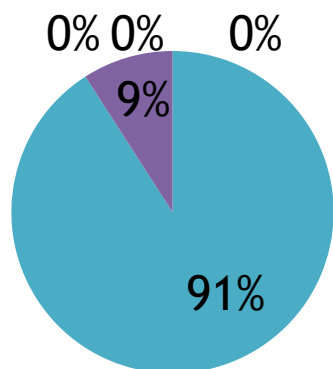
4. En una escala de 1 al 5 califique el servicio realizado en cuanto a COSTO.



En esta grafica se puede observar que los usuarios califican el grado de satisfacción en cuanto al costo con 86% como completamente satisfecho y un 14% satisfecho dando la suma del 100% . Donde Ningún encuestado manifestó estar insatisfecho.

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

5.- Califiquel el servicio brindado por el personal en cuanto a **DISPONIBILIDAD.**

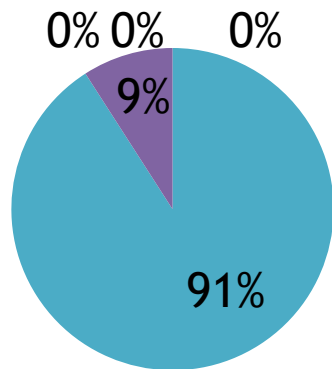


- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy Malo

En esta grafica se puede observar que los usuarios califican el servicio brindado en cuanto a disponibilidad con 91% como muy bueno y el 9% como bueno 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.

5.- Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACION .

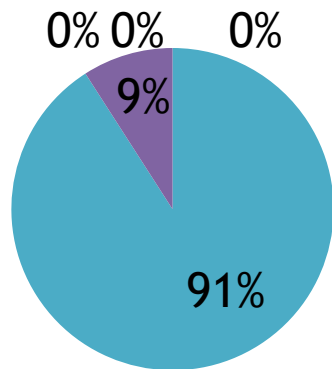


- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy Malo

En esta grafica se puede observar que los usuarios califican el servicio brindado en cuanto a orientación con 91% como muy bueno y el 9% como bueno 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.

5.- Califiquel el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCION .

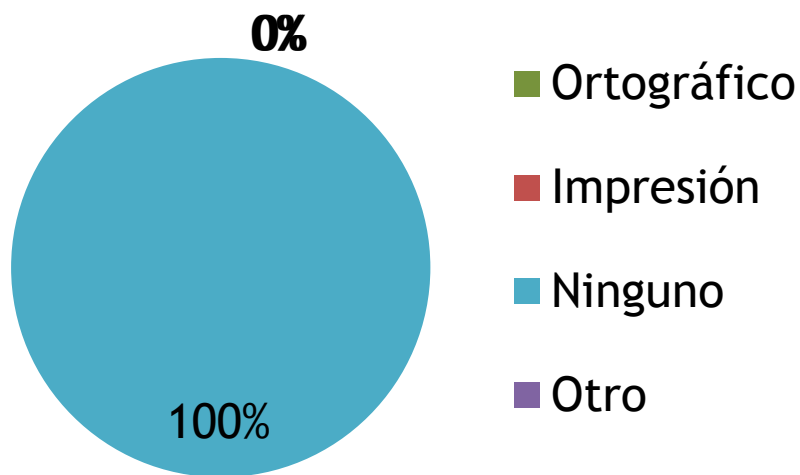


- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy Malo

En esta grafica se puede observar que los usuarios califican el servicio brindado en cuanto a atencion con 91% como muy bueno y el 9% como bueno 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.

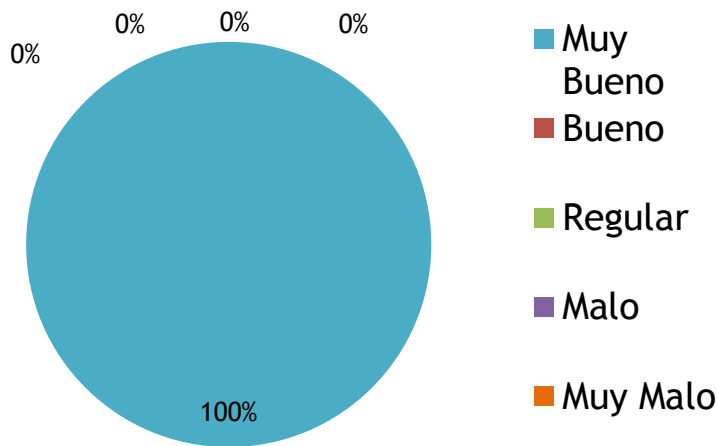
6.- El servicio proporcionado tuvo algún error de origen.



En relación a esta pregunta se puede observar que el 100% de los encuestados comentan que ningún servicio presentó algún error de origen.

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

7.- En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de la Dirección del Taller de Artes Gráficas



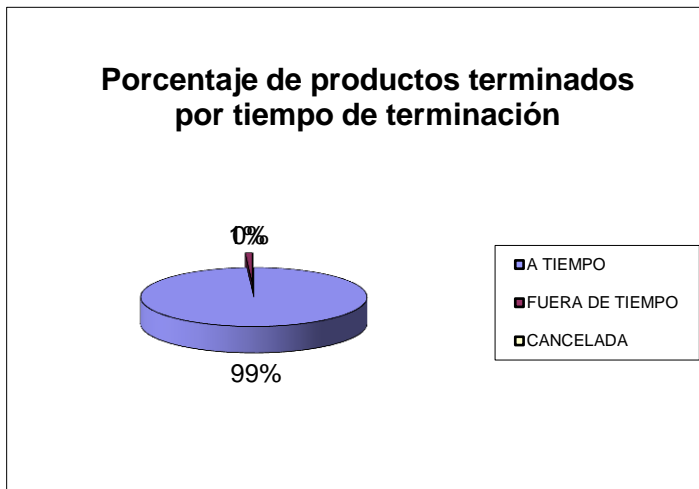
Los 22 encuestados que representan el 100% calificaron como muy bueno el servicio proporcionado por el personal de esta dirección.

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

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

A) INDICADORES

PRODUCTOS TERMINADOS POR TIEMPO DE TERMINACION



No.	TIEMPO DE TERMINACION	PRODUCTOS TERMINADOS	% DE PRODUCTOS TERMINADOS
1	A TIEMPO	282.483	99,04%
2	FUERA DE TIEMPO	2.750	0,96%
3	CANCELADA	0	0,00%
	TOTAL	285.233	100,00%

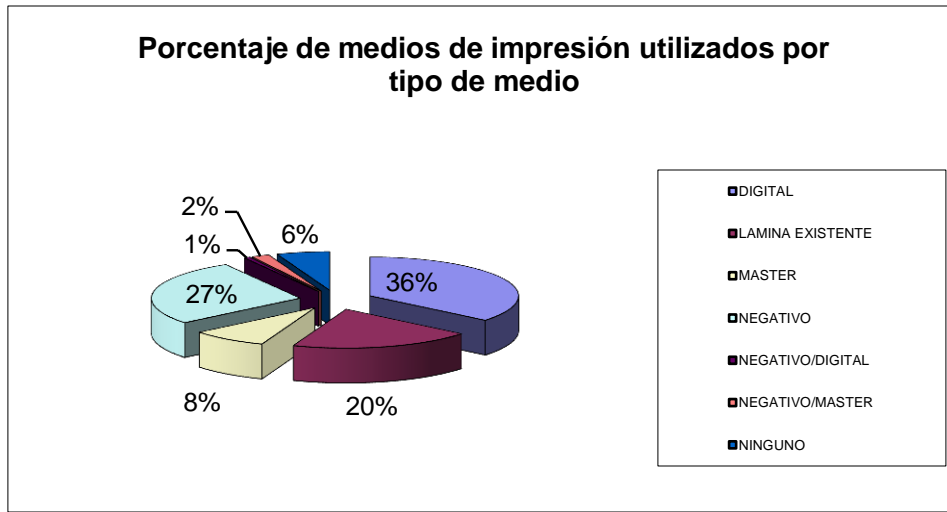
PRODUCTOS TERMINADOS POR TIPO DE PRODUCTO

No.	TIPO DE PRODUCTO	PRODUCTOS TERMINADOS	% DE PRODUCTOS TERMINADOS
2	BOLETO	2,730	1.36%
4	CARTEL	1,394	0.69%
6	CUADERNILLO	3,000	1.49%
7	CUESTIONARIO	50	0.02%
8	DIPTICO	1,130	0.56%
9	DISEÑO	291	0.14%
10	FOLDER	3,660	1.82%
11	FORMATO	2,300	1.14%
12	GACETA	500	0.25%
15	HOJA MEMBRETADA	84,900	42.23%
16	INVITACION	1,798	0.89%
18	LIBRO	300	0.15%
22	RECETARIO	6,000	2.98%
23	RECIBO	16,000	7.96%
24	RECONOCIMIENTO	84	0.04%
25	REVISTA	450	0.22%
26	SEPARADOR	1,000	0.50%
29	TRIPTICO	8,935	4.44%
31	OTROS	66,528	33.09%
	TOTAL	201,050	100.00%

TIPO DE PRODUCTO POR AREA SOLICITANTE

No.	AREA SOLICITANTE	PRODUCTOS TERMINADOS	% DE PRODUCTOS TERMINADOS
1	UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA 01	3,000	1.49%
2	UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA 02	1,000	0.50%
6	UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA 06	1,000	0.50%
12	UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA 12	500	0.25%
13	UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA 13	2,000	0.99%
18	AREA DE CIENCIAS BASICAS E INGENIERIAS	5,001	2.49%
22	AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES	6,500	3.23%
24	UNIDAD ACADEMICA DE AGRICULTURA	98	0.05%
25	UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS QUIMICO BIOLÓGICAS Y FARMACEUTICAS	4,000	1.99%
26	UNIDAD ACADEMICA DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION	3,710	1.85%
28	UNIDAD ACADEMICA DE ECONOMIA	6,079	3.02%
30	UNIDAD ACADEMICA DE MEDICINA	11,575	5.76%
32	UNIDAD ACADEMICA DE ODONTOLOGIA	1,450	0.72%
33	UNIDAD ACADEMICA DE TURISMO	4,000	1.99%
34	ESCUELA DE MUSICA	242	0.12%
37	RECTORIA	2,640	1.31%
39	ORGANO DE FISCALIZACION Y CONTROL INTERNO	3,000	1.49%
42	SECRETARIA GENERAL	1,500	0.75%
48	SECRETARIA DE DOCENCIA	18,001	8.95%
58	SECRETARIA DE SERVICIOS ACADEMICOS	800	0.40%
61	DIRECCION DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO	468	0.23%
62	DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA ACADEMICA	4,000	1.99%
63	DIRECCION DEL TALLER DE ARTES GRAFICAS	1,830	0.91%
64	SECRETARIA DE EXTENSION Y VINCULACION	3,000	1.49%
69	DIRECCION DE SERVICIO SOCIAL Y BECAS	20,000	9.95%
71	DIRECCION DE VINCULACION SOCIAL	6,500	3.23%
76	DIRECCION DE FINANZAS	1,000	0.50%
77	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	4,000	1.99%
78	DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES	4,000	1.99%
80	DIRECCION DE SERVICIOS MEDICOS	25,000	12.43%
81	CENDI	1,800	0.90%
85	SETUAN	10,386	5.17%
86	SPAUAN	10,200	5.07%
87	OTRAS	32,770	16.30%
	TOTAL	201,050	100.00%

MEDIOS DE IMPRESION UTILIZADOS



No.	TIPO DE MEDIO DE IMPRESION	MEDIOS DE IMPRESION UTILIZADOS	% DE MEDIOS DE IMPRESION UTILIZADOS
1	DIGITAL	56	35.90%
2	LAMINA EXISTENTE	31	19.87%
3	MASTER	13	8.33%
4	NEGATIVO	43	27.56%
5	NEGATIVO/DIGITAL	1	0.64%
6	NEGATIVO/MASTER	3	1.92%
7	NINGUNO	9	5.77%
	TOTAL	156	100.00%

B) ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO



TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2016

DATOS PERSONALES						
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	38.17					
SEXO:	FEMENINO:	35	MASCULINO:	29		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑO)	9.25					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	7.48					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	9	ADMINISTRATIVAS:	52		
	DOCENTES:	1	DIRECTIVAS:	1		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	60	CONTRATO:	2	SUPLENCIA:	1
ESCOLARIDAD PROMEDIO	BACHILLERATO					
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE			CALIFICACION	
INSTITUCION	76.96%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS			74.78%	
	88.04%	TRABAJO EN EQUIPO			79.37%	
CULTURA ORGANIZACIONAL	88.04%	COMUNICACIÓN ASERTIVA			84.66%	
IGUALDAD	58.73%	RESOLUCION DE CONFLICTOS			60.32%	
EQUIDAD DE GENERO	84.13%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES			78.26%	
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN			84.13%	
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	87.04%	ADMN DE CARGA DE TRABAJO			72.22%	
	88.40%	EVALUACION			80.42%	
ILUMINACION	98.41%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA			76.25%	
CLIMA	69.84%	PUESTO DE TRABAJO			82.33%	
NIVELES DE RUIDO	96.30%				84.07%	
ERGONOMIA	95.24%	AGRADO POR EL PUESTO			79.37%	
HIGIENE	86.51%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA			78.04%	
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	78.84%	CONOCIMIENTO DE PUESTO			92.59%	
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	84.13%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO			81.48%	
EQUIPO Y MATERIAL	89.23%	CARGA DE TRABAJO			88.89%	
	92.25%	CAPACITACION			73.61%	
PERSONAL DOCENTE	69.44%					
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIO	66.67%					
EQUIPO	66.67%					
HERRAMIENTAS	75.00%					
PERSONAL ADMINISTRATIVO	88.07%	CALIFICACION GENERAL:			81.43%	
	91.67%				84.30%	
MATERIAL	92.95%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:			63	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	91.67%					
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	79.59%					
PERSONAL MANUAL	98.15%	NOMENCLATURA				
MATERIAL	100.00%		PROMEDIO GENERAL			
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	96.30%		PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA			
			RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA			

TABLA COMPARATIVA DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO Y GRAFICA

COMPARATIVO			
UNIDAD ACADÉMICA O DEPENDENCIA			RESULTADOS UAN 2016
VARIABLE	2015	2016	
INSTITUCION	80.30%	71.43%	76.82%
CULTURA ORGANIZACIONAL	95.45%	92.86%	86.99%
IGUALDAD EN OPORTUNIDADES	54.55%	57.14%	64.02%
EQUIDAD DE GENERO	90.91%	64.29%	79.46%
ESPACIO FISICO	81.49%	80.19%	78.05%
ILUMINACION	81.82%	85.71%	89.17%
CLIMA	63.64%	60.71%	66.51%
NIVELES DE RUIDO	75.76%	80.95%	82.65%
ERGONOMIA	92.42%	88.10%	82.12%
HIGIENE	86.36%	65.48%	81.77%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	72.73%	85.71%	77.14%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	97.73%	94.64%	67.03%
EQUIPO Y MATERIAL	90.91%	84.62%	83.37%
DOCENTE	NA	NA	81.60%
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	NA	NA	88.76%
EQUIPO	NA	NA	81.56%
HERRAMIENTAS	NA	NA	74.46%
ADMINISTRATIVO	87.50%	94.44%	83.19%
MATERIAL	83.33%	88.89%	81.52%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	87.50%	94.44%	81.60%
MANTTO A EQUIPO DE COMPUTO	91.67%	100.00%	86.45%
MANUAL	100.00%	76.19%	88.75%
MATERIAL	100.00%	71.43%	88.13%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%	80.95%	89.38%
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	80.30%	84.52%	77.10%
TRABAJO EN EQUIPO	93.94%	92.86%	81.61%
COMUNICACIÓN ASERTIVA	90.91%	92.86%	86.18%
RESOLUCION DE CONFLICTOS	56.06%	67.86%	63.51%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	89.27%	87.85%	81.11%
COMUNICACIÓN	95.96%	91.27%	86.69%
ADMINISTRACION DE CARGA DE TRABAJO	78.79%	78.57%	74.48%
EVALUACION	90.91%	90.48%	82.08%
APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	91.41%	91.09%	81.18%
PUESTO DE TRABAJO	89.39%	82.79%	83.35%
AGRADO POR EL PUESTO	81.82%	83.33%	83.61%
PUESTO Y PREPARACION ACADÉMICA	86.36%	77.38%	89.20%
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	100.00%	97.62%	89.12%
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	90.91%	85.71%	84.44%
CARGA DE TRABAJO	90.91%	92.86%	88.98%
CAPACITACION	86.36%	59.82%	64.77%
CALIFICACION GENERAL	85.28%	81.90%	79.97%

En esta tabla comparativa de los resultados de ambiente de trabajo del año 2015 y 2016 Considerando que en el plan de acción del periodo anterior fue incrementar a un 85% la calificación en el rubro de espacio físico y de seguridad , se puede observar que las estrategias no fueron eficientes ya que no se logro el objetivo establecido .

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PLAN DE ACCIÓN CORRESPONDIENTE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE "AMBIENTE DE TRABAJO" DEL TALLER DE ARTES GRAFICAS.

PERIODO: (2016-2017).

OBJETIVO: Incrementar a un 85% el promedio general de la encuesta de Ambiente de Trabajo 2017.

ESTRATEGIAS: Mejorar las condiciones climáticas, higiénicas, de capacitación y resolución de conflictos laborales del TAG.

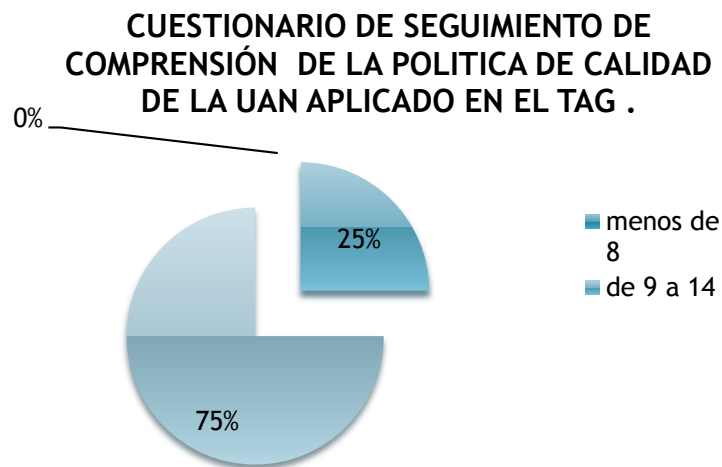
ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Implementar una mediación en cualquier conflicto laboral que surja por parte del Delegado y/o la Directora del TAG.	Delegado y Dirección.
Periodo Programado: Julio 2016- Marzo 2017	Evaluación de acción: (si ya está realizada o no)
1. Gestionar y comprar aires y/o ventiladores para el área de producción.	Contabilidad.
Periodo Programado: Julio 2016- Marzo 2017	Evaluación de acción: (si ya está realizada o no)
1. Implementar nuevas medidas de revisión de aseo y reacomodo de actividades de aseo.	Responsable de las 5'S.
Periodo Programado: Julio 2016- Marzo 2017	Evaluación de acción: (si ya está realizada o no)
1. Implementar que la asistencia a las capacitaciones sea obligatoria para el personal del TAG y que éstas se realicen en periodos de producción baja.	Dirección.
Periodo Programado: Julio 2016- Marzo 2017	Evaluación de acción: (si ya está realizada o no)

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observacion es
AI-02- 2014	AC-37- 2014	6.4 de la norma ISO 9001, y manual de calidad de 5s s`+1	Cerrada	18/04/2016	
Revisión interna	AP-04- 2014	8.2.1 Satisfacción del cliente	Cerrada	18/04/2016	

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

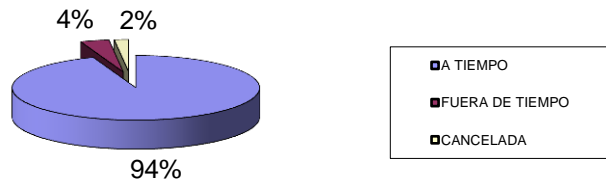
A) POLÍTICA DE CALIDAD



En relación a la comprensión de la política de calidad podemos observar que el 25% de los colaboradores tienen conocimientos básicos relacionados con la política y el 75% explican claramente y saben como demostrar el conocimiento, derivado de estos resultados se fortalecerá y se reforzara la toma de conciencia a través de las reuniones de círculos de calidad.

B) SEGUIMIENTO DE OBJETIVO DE CALIDAD

Porcentaje de solicitudes terminadas por tiempo de terminación



En relación al seguimiento del objetivo de calidad del TAG en el periodo (Enero -Junio) del presente año, se puede observar que del total de las 161 solicitudes recibidas en este periodo 6 de ellas fue imposible entregar en tiempo , 4 de ellas debido a que el proveedor no contaba con el material necesario para su realización y dos fueron revistas por lo que se llevo mas de 7 días en su elaboración . Así como también se aprecia que 3 solicitudes fueron canceladas . Por lo se considera que en este periodo si se logro dicho objetivo ya que se cumplió a tiempo con un 94%.

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS POR TIEMPO DE TERMINACION

No.	TIEMPO DE TERMINACION	SOLICITUDES TERMINADAS	% DE SOLICITUDES TERMINADAS
1	A TIEMPO	152	94.41%
2	FUERA DE TIEMPO	6	3.73%
3	CANCELADA	3	1.86%
	TOTAL	161	100.00%