

DIRECCIÓN DEL TALLER DE ARTES  
GRÁFICAS

## **INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN NO. 02 JULIO-DICIEMBRE 2015**

S  
A  
C

# CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Estado de acciones correctivas y preventivas.
4. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
5. Cambios que podrían afectar al sistema.



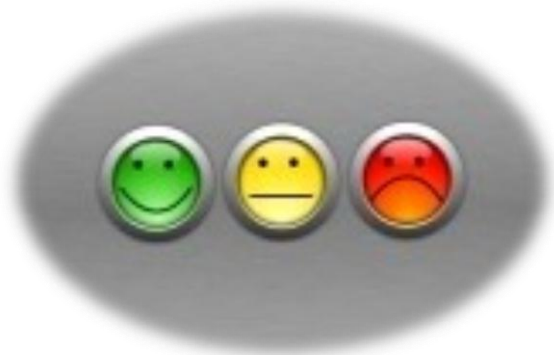
# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AI-01-2015

0 NO CONFORMIDADES

# 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

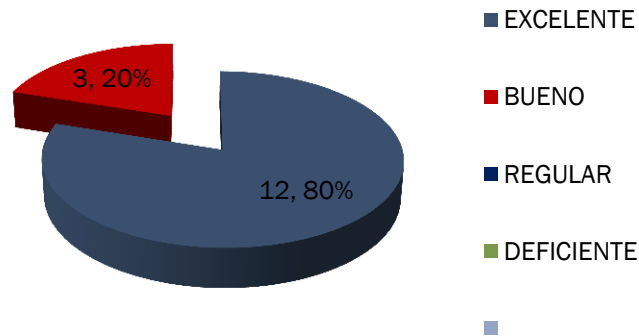
Encuesta FT-AP-06/Rev. 02



**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"/>

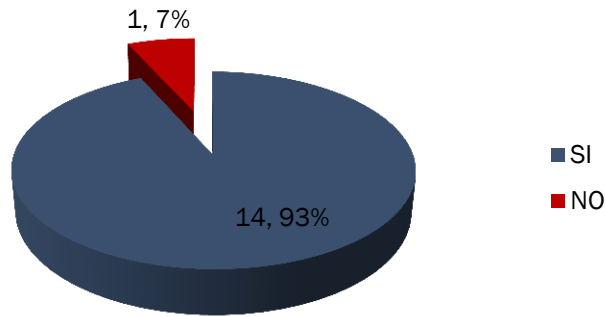
# 1. Como considera la atención brindada por el personal de Recepción ?



De un total de 16 usuarios encuestados el 80% manifiesta que la atención brindada por el personal de recepción es excelente y el 20 % como bueno por lo que se considera que los resultados son favorables .

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

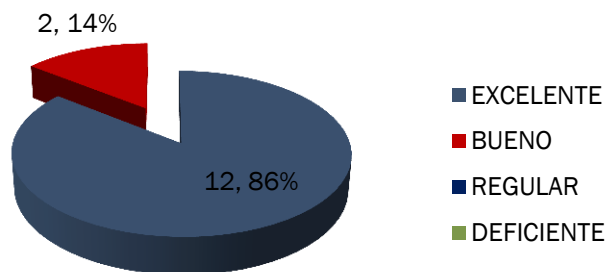
## 2. El personal de diseño le entregó Dummy ( prueba impresa o en correo ) para su visto bueno ?



De un total de 16 usuarios encuestados el 93% manifiesta que si se le entrego dummy y solo el 7% que no lo recibió , este 7% corresponde a un usuario, se revisó y el trabajo solicitado era una hoja membretada de la cual ya se tenia lamina impresa.

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

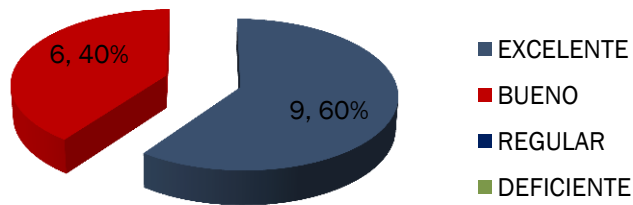
### 3. Cómo considera la orientación y/o asesoría brindada para la elaboración de su servicio ?



De un total de 16 usuarios encuestados el 86% considera como excelente la orientación que se le brindó en la elaboración de su servicio , y 14% 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.

## 4.El tiempo que esperó para recibir el producto terminado fué?

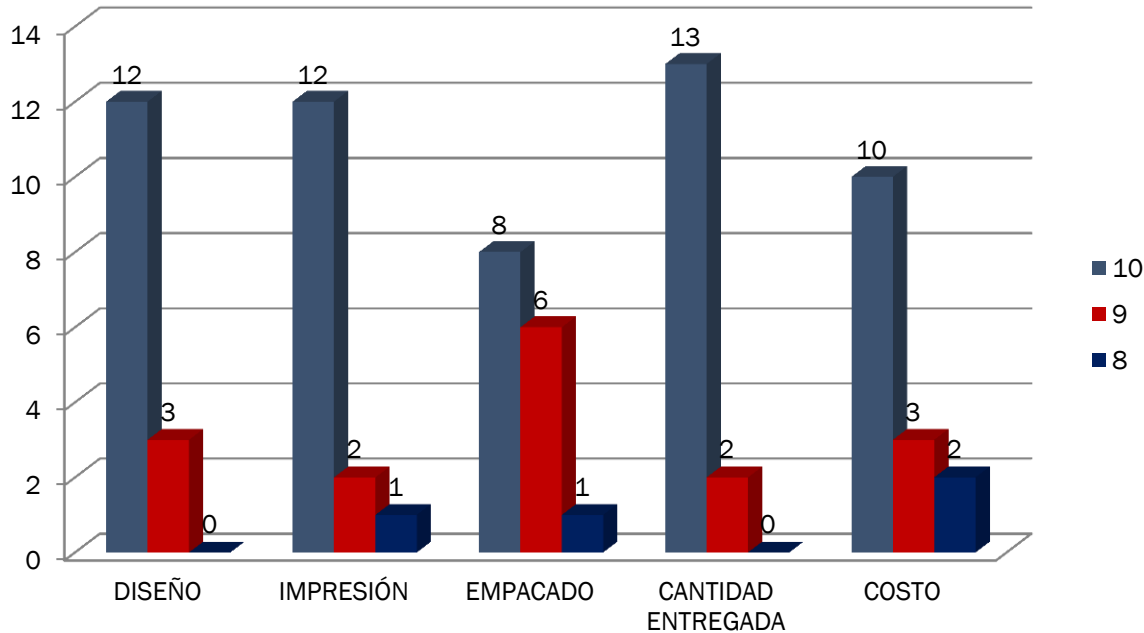


De un total de 16 usuarios encuestados el 60% considera como excelente el tiempo que esperó para recibir el producto terminado y el 40% como bueno, considerando estos resultados como favorables ya que se logró cumplir con objetivo de calidad. Se trabajará el próximo semestre para incrementar el porcentaje de excelente.

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



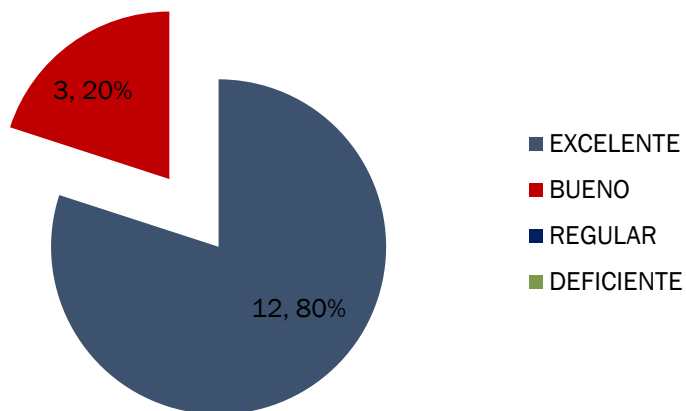
# 5. Según sea el caso, indique el grado de satisfacción recibido en lo siguiente : Diseño, Impresión, Empacado, Cantidad Entregada, Costo ?



En relación a esta pregunta se puede observar que se tiene un área de oportunidad para mejorar el empaquetado en la entrega de servicio, por lo que se trabajara para dicha mejora. En relación al costo existen algunas calificaciones de 8 sin embargo cabe mencionar que los costos que se manejan en el taller solo comprenden al material usado en el trabajo por lo que se encuentran al 50% del costo que manejan los proveedores externos.

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

## 6. Que calificación global le daría al servicio que le brindó el personal del TAG ?



De un total de 16 usuarios encuestados el 80% calificó como excelente el servicio que le brindó el personal del TAG y un 20% como bueno, por lo que se considera que los resultados son favorables .

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

### 3.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-37-2014	6.4 de la norma ISO 9001, y manual de calidad de 5s s`+1	Abierta	01/12/2015	Se encuentra en proceso
Revisión interna	AP-04-2014	8.2.1 Satisfacción del cliente	Abierta	15/12/2015	Se encuentra en proceso actualmente se esta llevando ya la aplicación

# 4.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

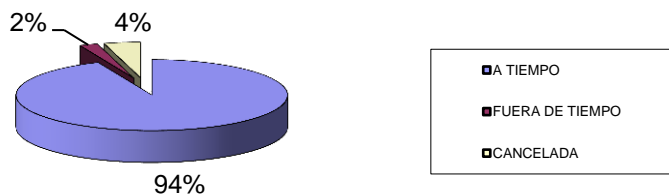
## A) POLÍTICA DE CALIDAD

La última aplicación del cuestionario de política de calidad se realizó en el mes de febrero en donde los resultados fueron los siguientes:

El 33 % de los colaboradores tienen conocimientos básicos relacionados con la política y el 67% 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. Por lo que se espera aplicar el cuestionario el próximo año en el mes de Febrero-Marzo para analizar si fue efectivo dicho reforzamiento.

## B) SEGUIMIENTO DE OBJETIVO DE CALIDAD

Porcentaje de solicitudes terminadas por tiempo de terminación



En relación al seguimiento del objetivo de calidad de la Dirección del Taller de Artes Gráficas en el periodo (JULIO –DIC) del presente año, se puede observar que del total de las 139 solicitudes recibidas en este periodo 3 de ellas fue imposible entregar en tiempo debido a que el proveedor no contaba con el material necesario para su realización. Así como también se aprecia que 6 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	130	93,53%
2	FUERA DE TIEMPO	3	2,16%
3	CANCELADA	6	4,32%
	<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>

## 5. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA

El día 21 de Septiembre se proporcionó maquinaria nueva a esta Dirección , por lo que no se ofreció el servicio de impresión ya que se están haciendo todas las adecuaciones necesarias para su funcionamiento, una vez instalada la maquinaria será necesaria una capacitación para su manejo así como una reestructuración de todo el proceso tanto a los procedimientos, manual de organización y perfiles de puestos. Por lo que se irán realizando dichos cambios conforme este en función el Taller.