

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

DIRECCIÓN DEL TALLER DE ARTES
GRÁFICAS

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN NO. 01 JUNIO 2015



S
A
C

CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Recomendaciones para la mejora



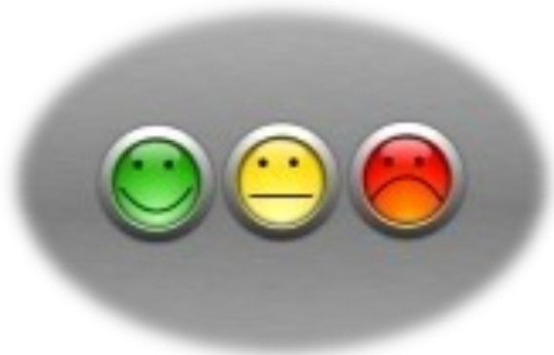
1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AI-01-2015

0 NO CONFORMIDADES

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Encuesta FT-AP-06/Rev. 02 ha sido modificada para la acción AP-04-2014 en la que actualmente esta en proceso de aplicacion , por lo que no se tienen todos los elementos necesarios para su análisis y acciones correspondientes, sino hasta en los siguientes periodos



	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"/>

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

A) SERVICIOS NO CONFORMES

Servicio No Conforme	Acciones Inmediatas
Error en la impresión del máster de la portada del manual de inducción	Se repitió la impresión de la portada
En la Cotización del trabajo de la clínica dental no se incluyo el papel lustrolito de 300gr	Se comunico por vía telefónica al usuario y se incluyo en el pedido de material al proveedor
Los recibos de pago de Turismo se pegaron de forma incorrecta	Se pegaron nuevamente
No se consideró en el manual de inducción los márgenes del interior necesarios para que fuera pegado.	Mayor precaución en el momento del pegado y refileado.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

A) SERVICIOS NO CONFORMES

En relación a los servicios no conformes registrados se observa que fueron 4 de los cuales se analizaron cada uno de ellos, en el caso del primero fue error de impresión del máster de la portada del manual de inducción por lo que se repitió la impresión de la portada, esta falla fue originada por que el tóner estaba por terminarse y no dio la calidad requerida al momento de imprimir el máster, el segundo servicio presentado fue omisión de un papel en la cotización de la orden de servicio 319 de Clínica dental la acción que se realizó fue comunicarle al usuario por vía telefónica y se incluyo en pedido al proveedor, en relación al tercer servicio no conforme es en la orden de servicio 309 del centro de idiomas de UAT en donde los recibos se despegaron, la causa que lo originó es que se cambio la marca de pegamento ya que su costo era menor pero esta no cumplió con la calidad que se requiere para nuestros trabajos, se cotizará y se gestionará la compra de un pegamento de mayor calidad como se estaba trabajando anteriormente, por ultimo no se consideró en el manual de inducción los márgenes necesarios para que fuera pegado, en este caso la acción inmediata que se realizo fue mayor precaución el pegado y refilado y se acordó que se tendrá mayor atención en el momento de hacer los diseños, así como también mejorar la comunicación entre diseñador y prepressista.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

A) SERVICIOS NO CONFORMES

En el caso de las órdenes que se tengan que repetir por servicio no conforme se registrara en un formato en el que el usuario firmara de conformidad. Esto con el fin de asegurarnos que quedo conforme con su servicio.

Dicho formato será elaborado e impreso para su uso, se analizara si será para control interno o se registrara el cambio al SAC.

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015

DATOS PERSONALES

EDAD PROMEDIO (AÑOS):	36,36					
SEXO:	FEMENINO:	2	MASCULINO:	9		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	10,73					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	8,00					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	3	ADMINISTRATIVAS:	8		
	DOCENTES:	0	DIRECTIVAS:	0		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	10	CONTRATO:	1	SUPLENCIA:	0
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	BACHILLERATO					

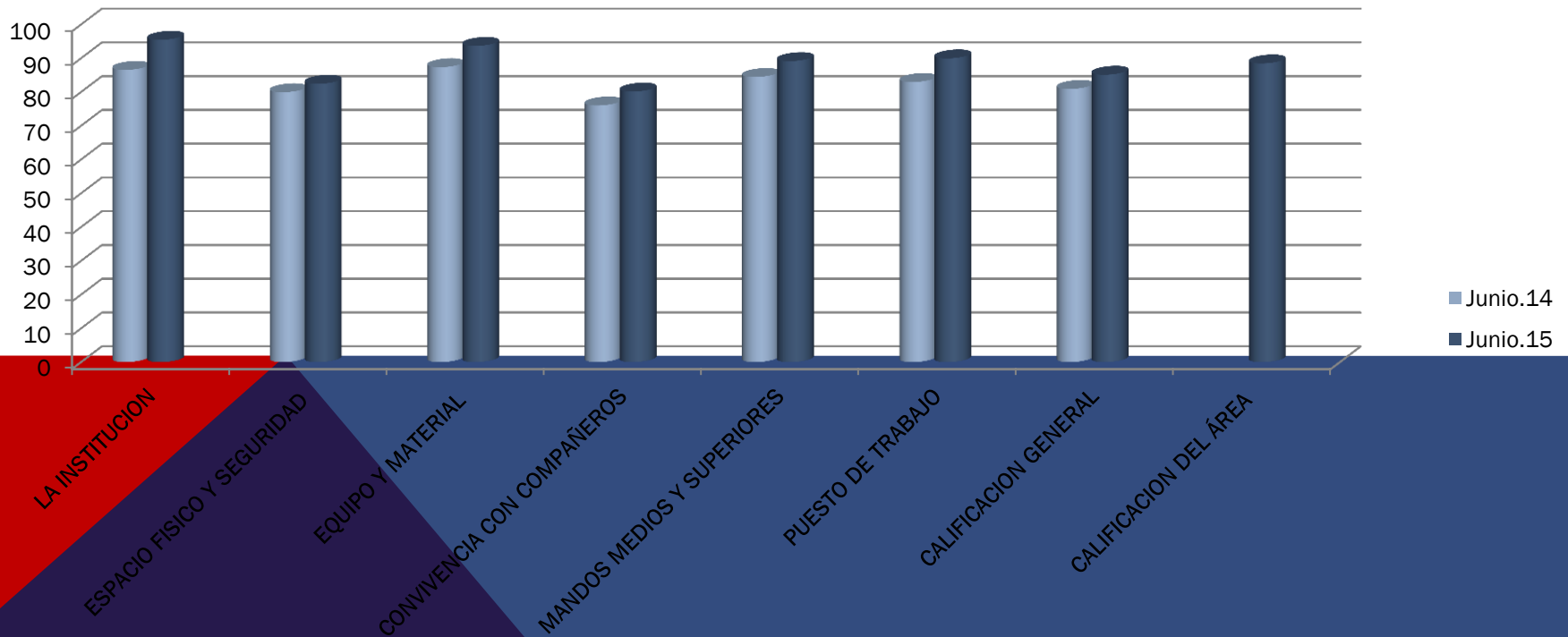
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	80,30%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	80,11%
	95,45%	TRABAJO EN EQUIPO	93,91%
CULTURA ORGANIZACIONAL	95,45%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	90,73%
IGUALDAD	54,55%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	55,68%
EQUIDAD DE GENERO	90,91%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	89,14%
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	95,88%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	80,99%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	78,68%
	82,42%	EVALUACION	90,73%
ILUMINACION	81,82%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	91,27%
CLIMA	63,64%	PUESTO DE TRABAJO	89,35%
NIVELES DE RUIDO	75,27%		89,95%
ERGONOMIA	92,27%	AGRADO POR EL PUESTO	81,82%
HIGIENE	86,09%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	86,27%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	72,36%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	100,00%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	95,45%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	90,73%
	90,73%	CARGA DE TRABAJO	90,91%
EQUIPO Y MATERIAL	93,63%	CAPACITACION	86,36%
PERSONAL DOCENTE	NA		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	NA		
EQUIPO	NA		
HERRAMIENTAS	NA		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	87,25%	CALIFICACION GENERAL:	85,10%
	87,25%	CALIFICACION DEL ÁREA:	88,45%
MATERIAL	83,00%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	11
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	87,25%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	91,50%		
PERSONAL MANUAL	100,00%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	100,00%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100,00%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

B)
Encuesta
de
Ambiente
de trabajo

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

RUBRO	Junio.14	Junio.15
LA INSTITUCION	86,54	95,45
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	79,92	82,42
EQUIPO Y MATERIAL	87,34	93,63
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	76	80,11
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	84,43	89,14
PUESTO DE TRABAJO	82,95	89,95
CALIFICACION GENERAL	80,9	85,1
CALIFICACION DEL ÁREA		88,45

En esta tabla y grafica comparativa de los resultados de ambiente de trabajo del año 2014 y 2015 se puede ver que en todos sus rubros hubo un incremento . Considerando que en el plan de acción del periodo anterior fue incrementar a un 85% la calificación general , se puede observar que si se logró con lo establecido.



PLAN DE ACCION CORRESPONDIENTE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE “AMBIENTE DE TRABAJO” DE (AREA CORRESPONDIENTE)

PERIODO: (2015-2016)

OBJETIVO: incrementar a un 85% el rubro de Espacio físico y Seguridad.

ESTRATEGIAS: Mejorar las condiciones ambientales del TAG

ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Gestionar y realizar el mantenimiento de aire acondicionado en el Área de Diseño.	Contadora
Periodo programado: (Julio-Diciembre)	Evaluación de acción: (si ya esta realizada o no)
1. Gestionar y comprar un ventilador industrial para el área de producción.	Contadora
Periodo programado: (Julio -Diciembre)	Evaluación de acción: (si ya esta realizada o no)
1. Reforzamiento del Programa de actividades de aseo de las Instalaciones.	Responsable de las 5s
Periodo programado: (Agosto-Diciembre)	Evaluación de acción: (si ya esta realizada o no)
1. Revisiones a de la limpieza de cada una de las áreas del TAG y reportes semanales a dirección	Responsable de las 5s
Periodo programado: (Agosto-Diciembre)	Evaluación de acción: (si ya

PLAN DE ACCIÓN



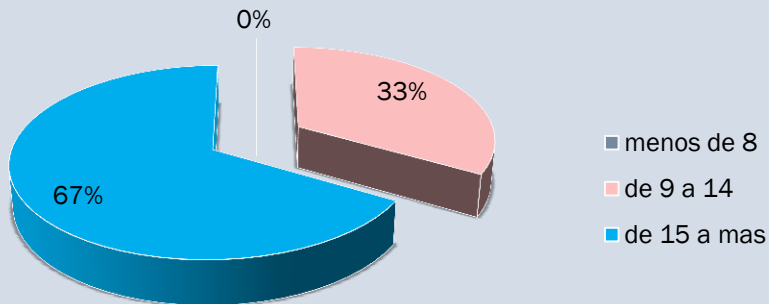
4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

B) POLÍTICA DE CALIDAD

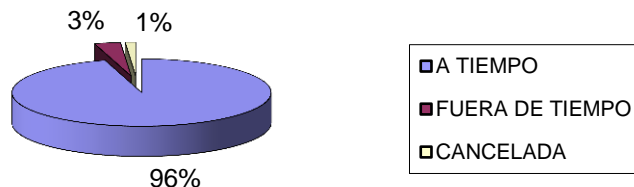
CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DE COMPRENSIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD DE LA UAN APLICADO EN FEBRERO DE 2015 .



En relación a la comprensión de la política de calidad podemos observar que 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.

B) SEGUIMIENTO DE OBJETIVO DE CALIDAD

Porcentaje de solicitudes terminadas en máximo de 7 días hábiles a partir de la aprobación del dummy y/o cotización



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 154 solicitudes recibidas en este periodo 5 de ellas fue imposible entregar en tiempo , 3 de ellas debido a que el proveedor no contaba con el material necesario para su realización y la dos fueron libros por lo que se llevo mas de 7 días en su elaboración . Así como también se aprecia que 2 solicitudes fueron canceladas . Por lo se considera que en este periodo si se logro dicho objetivo ya que se cumplió a tiempo con un 96%.

No.	TIEMPO DE TERMINACION	SOLICITUDES TERMINADAS	% DE SOLICITUDES TERMINADAS
1	A TIEMPO	147	95,45%
2	FUERA DE TIEMPO	5	3,25%
3	CANCELADA	2	1,30%
	TOTAL	154	100,00%

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

1. Se diseñará y se incluirá al procedimiento un recibo de entrega para aquellos trabajos que tengan un servicio no conforme , aplicara para los trabajos que requieran una reimpresión , esto con el objetivo de que se tenga un registro y evidencia de conformidad del nuevo servicio.
2. Se harán etiquetas en donde se especificaran la dependencia , el tipo de trabajo y cantidad de cada bulto , en el caso de ser varios se especificaran por ejemplo 1/3, 2/3, 3/3 . Esto para facilitar su conteo a la hora de la entrega de material .
3. Se realizará el conteo del material a entregar en presencia de la persona que esta recibiendo, así como se trabajara en una política en el que el TAG no se hará responsable de los faltantes que se puedan presentar una vez salido el material del taller.