

DIRECCION DEL TALLER DE ARTES GRAFICAS



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

INFORME DEL PERIODO

Enero -Octubre 2014.

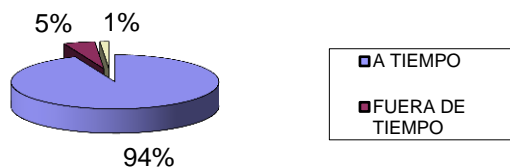


OBJETIVO DE CALIDAD

Terminar el 90% de los trabajos autorizados en un máximo de 7 días hábiles a partir de la aprobación del dummy y/o cotización durante el 2014.

SEGUIMIENTO DEL OBJETIVO

Porcentaje de solicitudes terminadas por tiempo de terminación



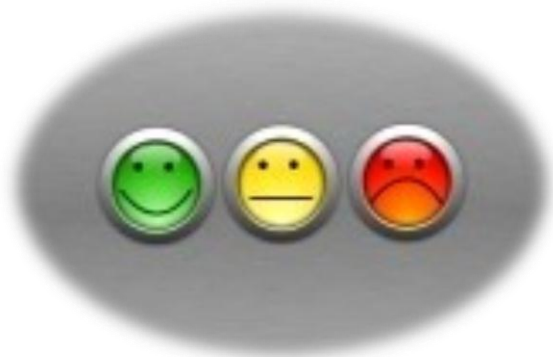
PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS POR TIEMPO DE TERMINACION

Nº	TIEMPO DE TERMINACION	SOLICITUDES TERMINADAS	% DE SOLICITUDES TERMINADAS
1	A TIEMPO	135	93.75%
2	FUERA DE TIEMPO	7	4.86%
3	CANCELADA	2	1.39%
	TOTAL	144	100.00%

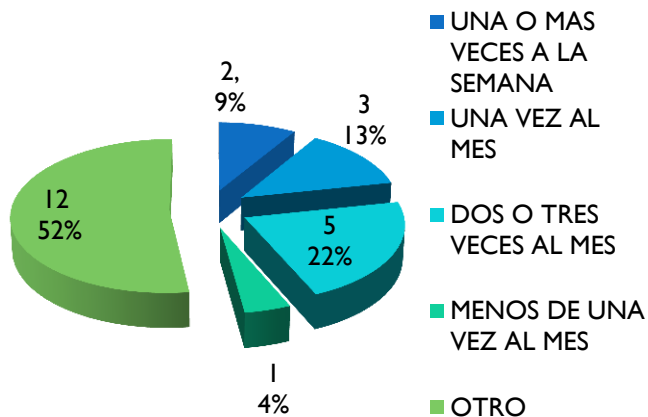
En relación al seguimiento de dicho objetivo en el periodo (Enero -Junio) del presente año, se puede observar que del total de 144 solicitudes recibidas en este periodo solo 7 de ellas fue imposible entregar en tiempo debido a que el proveedor no contaba con el material necesario para su realización. Por lo se considera que en este periodo si se logro dicho objetivo ya que se cumplió a tiempo con un 93.75%.

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Encuesta FT-AP-06/Rev. 01 aplicada a solicitantes del servicio correspondiente al periodo Enero- Junio de 2014 .



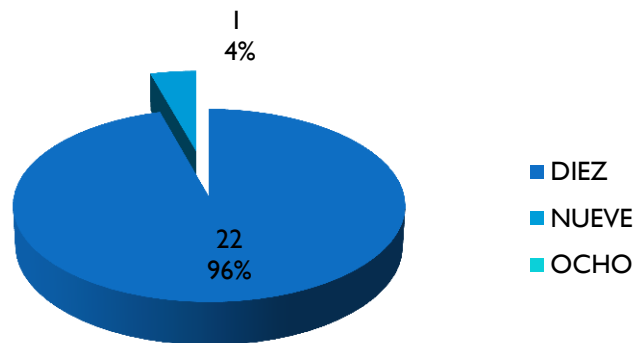
Con que frecuencia utiliza los servicios del taller de Artes Gráficas ?



De un total de 23 usuarios encuestados el 13% manifiesta que nuestros servicios los utiliza una vez al mes , 22% dos o tres veces al mes , 4% menos de una vez al mes , 9% una o mas veces a la semana y el 52% 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.

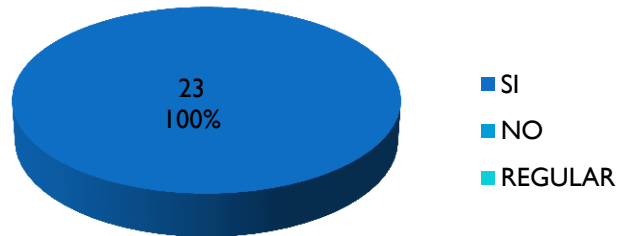
Grado de satisfacción general con el servicio del taller de Artes Gráficas en una escala de 1 a 10 en donde el 10 es completamente satisfactorio y el 1 es completamente insatisfactorio .



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 96% manifiestan que su grado de satisfacción general es de diez, y el 4% de nueve, 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.

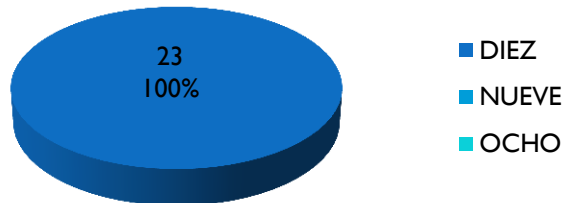
El personal que labora en esta dirección le brindó un servicio en forma amable y cordial ?



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.

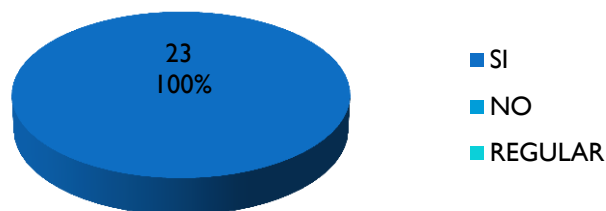
Grado de Aceptación con relación al tiempo que esperó para recibir su producto terminado en una escala de 1 a 10 donde el 10 es completamente satisfactorio y el 1 es completamente insatisfactorio



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 100% manifiestan tener un grado de satisfacción 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.

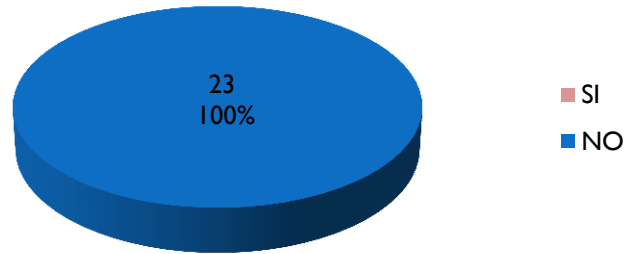
El producto recibido cumplió con lo establecido en su solicitud ?



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.

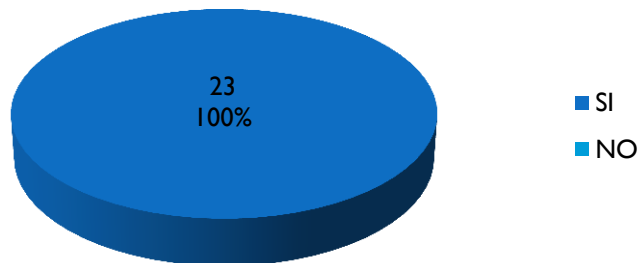
Ha tenido algún problema al recibir los servicios del Taller de Artes Gráficas?



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

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2014						
DATOS PERSONALES						
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	35.23					
SEXO:	FEMENINO:	4	MASCULINO:	9		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	8.31					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	5.69					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	6	ADMINISTRATIVAS:	6		
	DOCENTES:	0	DIRECTIVAS:	1		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	13	CONTRATO:	0	SUPLENCIA:	0
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	BACHILLERATO					

VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	67.74%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	76.00%
	86.54%	TRABAJO EN EQUIPO	84.46%
CULTURA ORGANIZACIONAL	86.54%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	84.46%
IGUALDAD	41.67%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	59.08%
EQUIDAD DE GENERO	75.00%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	84.43%
PREVALALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	88.69%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	78.81%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	70.24%
	78.31%	EVALUACION	90.73%
ILUMINACION	84.62%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	88.04%
CLIMA	53.85%	PUESTO DE TRABAJO	81.89%
NIVELES DE RUIDO	76.46%		82.69%
ERGONOMIA	87.04%	AGRADO POR EL PUESTO	76.55%
HIGIENE	80.42%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	78.12%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	81.77%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	100.00%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	87.50%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	81.85%
EQUIPO Y MATERIAL	86.28%	CARGA DE TRABAJO	76.92%
	87.34%	CAPACITACION	77.88%
PERSONAL DOCENTE			
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION			
EQUIPO			
HERRAMIENTAS			
PERSONAL ADMINISTRATIVO	91.07%	CALIFICACION GENERAL:	81.48%
	93.20%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	13
MATERIAL	100.00%		
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	93.20%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	80.00%		
PERSONAL MANUAL	81.48%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	79.80%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	83.17%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

VARIABLES CON MENOR CALIFICACION

VARIABLE	CALIFICACION
CLIMA	53.85
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	59.08
ADMINISTRACION DE CARGA DE TRABAJO	70.24

Resultados desglosados por variable

5 EL CLIMA DE TU AREA DE TRABAJO REGULARMENTE ES :				
		FREC.	FEC. RELATIVA	
1	CONFORTABLE	4	30.77%	
2	FRIO	0	0.00%	
3	CALIDO	3	23.08%	
4	MUY VARIABLE	6	46.15%	
			53.85%	

RESOLUCION DE CONFLICTOS

32 CONSIDERAS QUE AL INTERIOR DE TU ÁREA SE PRESENTAN SITUACIONES DE CONFLICTO ENTRE LOS COLABORADORES QUE PUEDEN AFECTAR EL AMBIENTE LABORAL?				
		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	1	8.33%	
2	ALGUNAS VECES	8	66.67%	
3	POCAS VECES	1	8.33%	
4	NUNCA	2	16.67%	
		44.17%		
33 ¿EN TU ÁREA DE TRABAJO SE ATIENDEN ADECUADAMENTE LOS CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN?				
		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	5	38.46%	
2	ALGUNAS VECES	7	53.85%	
3	POCAS VECES	0	0.00%	
4	NUNCA	1	7.69%	
		74.00%		
			59.08%	

ADMINISTRACION DE CARGA DE TRABAJO

CONSIDERAS QUE EL RESPONSABLE DEL ÁREA DISTRIBUYE ENTRE TODOS LOS COLABORADORES LAS ACTIVIDADES LABORALES DE MANERA EQUILIBRADA?

		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	10	83.33%	
2	ALGUNAS VECES	2	16.67%	
3	POCAS VECES	0	0.00%	
4	NUNCA	0	0.00%	
		94.33%		

DESDE TU PUNTO DE VISTA, ¿EL NUMERO DE COLABORADORES EN TU ÁREA ES ADECUADO A LA CARGA DE TRABAJO?

		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	NO, FALTA PERSONAL	7	53.85%	
2	SI, ES ADECUADA	6	46.15%	
3	NO, EXISTE MAS PERSONAL DEL NECESARIO	0	0.00%	
		46.15%		
			70.24%	

OTRAS VARIABLES CON OPORTUNIDAD A MEJORAR

HIGIENE				
EL LUGAR DONDE TE DESEMPEÑAS SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE LIMPIEZA E HIGIENE?				
		FREC.	FEC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	7	53.85%	
2	ALGUNAS VECES	5	38.46%	
3	POCAS VECES	1	7.69%	
4	NUNCA	0	0.00%	
		81.77%		
LOS BAÑOS EN TU ÁREA DE TRABAJO SE ENCUENTRAN LIMPIOS?				
		FREC.	FEC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	5	38.46%	
2	ALGUNAS VECES	8	61.54%	
3	POCAS VECES	0	0.00%	
4	NUNCA	0	0.00%	
		79.08%		
			80.42%	

OTRAS VARIABLES CON OPORTUNIDAD A MEJORAR

6 EL NIVEL DE RUIDO TE PERMITE CONCENTRARTE EN TU TRABAJO ?				
		FREC.	FEC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	4	30.77%	
2	ALGUNAS VECES	9	69.23%	
3	POCAS VECES	0	0.00%	
4	NUNCA	0	0.00%	
			76.46%	

TALLER DE ARTES GRAFICAS

PLAN DE ACCION CORRESPONDIENTE A: AMBIENTE DE TRABAJO

PERIODO:

(2014 -2015)

OBJETIVO: incrementar a un 85% la calificación general.

ESTRATEGIAS: Mejorar la convivencia con compañeros, así como las relaciones interpersonales entre los mandos medios y superiores con sus colaboradores.

ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Participación de todo el personal en las convivencias que se hacen en el taller , tales como pastel de cumpleaños, posada, etc.	Directora
Periodo programado: (Julio-Diciembre)	Evaluación de acción: (si ya esta realizada o no)
2. Solicitar curso de manejo de conflicto ACT10 para todo el personal en la próxima cedula de detección de necesidades (FT-CD-01)	Directora
Periodo programado: (Octubre)	Evaluación de acción:
3. Asistir al curso según la fecha programada	Todo el personal TAG
Periodo programado: (Enero- Marzo)	Evaluación de acción:
4. Gestionar la compra para un ventilador industrial	Directora
Periodo programado: (Julio-Septiembre)	Evaluación de acción:

Estado de las Acciones Correctivas y preventivas

FOLIO y REQUISITO O DOCUMENTO INCUMPLIDO	DESCRIPCION	SEGUIMIENTO
<p>AP-04-2014</p> <p>Requisito: 8.2.1 satisfacción del cliente</p>	<p>Reforzar la encuesta de satisfacción al cliente FT-AP-06/Rev.01 que permita asegurar que la información, datos y resultados de la percepción del cliente se copilan con el nivel de certidumbre apropiado, lo que permitirá tomar las mejores decisiones y las acciones convenientes, ya que en el periodo Enero-junio 2014 presentan casi en su totalidad un 100% de cumplimiento en todas sus preguntas</p>	<p>En proceso</p>
<p>AC-37-2014</p> <p>AI-02-2014</p> <p>Requisito 4.2.3 de la norma ISO</p>	<p>En la dirección de Artes Graficas se presenta la siguiente evidencia:</p> <p>A) No se encontró evidencia de planes de limpieza visibles en las diferentes áreas , solo se cuenta con un formato de actividades de intendencia, que actualmente se a manejado como plan de limpieza, el cual si esta ubicado en un área visible.</p> <p>B) se hace reciclaje de pilas , mas no de celulares y el contenedor de pilas no se encuentra etiquetado ni en el área de recycle.</p> <p>C) Se tiene un área de recycle de papel que no se encuentra identificada como tal , ni debidamente organizada.</p>	<p>En proceso</p>

Seguridad e Higiene

Acciones pendientes de cumplir en el Acta de verificación de la comisión de seguridad e higiene

No se cuenta con
extinguidores así como
detectores de humo

Gestión realizada a recursos
materiales y a la SSA para su
adquisición