



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Dirección de Archivo General

Objetivo de Calidad

Proceso: Servicios de Archivo General

OBJETIVOS:

- Mejorar los tiempos de trámite y satisfacción de los usuarios en los Servicios de Archivo General, a través de una visión cualitativa y cuantitativa que nos permita dar evidencia de brindar un servicio de calidad.
- Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios en la DAG, para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.

#	Elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Condición	Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de revisión	Evidencia	Valores de Inicio	Metas	Fecha de Término
1.	Satisfacer los requisitos. Ofrecer servicios de calidad.	Todo el personal de la DAG	Consolidar	Que el usuario cumpla con la reglamentación interna.	Número de solicitudes de servicio de consulta y/o préstamo de expedientes contra el número de expedientes consultados y/o prestados.	%	Mensual.	- Solicitudes de préstamo o Consulta de Expedientes (3 Formatos). - Asignación de solicitud al área técnica. - Entrega de copias(s) a oficialía de partes.	2018/97%	Cumplir al menos con un 97% en los tiempos establecidos para las solicitudes de préstamo o consulta de expedientes.	Junio 2021.
	Eficientar recursos. Mejora continua.		Mejorar	Que se cumpla con los requisitos establecidos para brindar el servicio.	Número de servicio de mensajería o correspondencia recibida por la DAG contra el número de entregas realizadas a los usuarios.			- Servicios proporcionados. - Relación y Control de Entrega de Mensajería. - Reporte Mensual de Servicios de Archivo.	2018/98.5%	Satisfacer al menos el 98.6% en los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia.	Junio 2021.
	Normatividad institucional. Reglamento interno.			Que el trabajador universitario y las UO utilicen la consulta del expediente digital, mediante las plataformas establecidas.	Número total de consultas de expediente digital del trabajador al cuatrimestre en las plataformas: MIDAG, Nómina y Empleado	Cantidad	Cuatrimestral	Reporte cuatrimestral de consulta de expediente digital del trabajador.	2018/16500	Determinar el impacto al cuatrimestre del número de consultas del expediente digital del trabajador.	Junio 2021.
2.	Cumplir satisfacción de usuario	Todo el personal de la DAG	Obtener	- Cumplir con los requisitos del usuario - Mantener de manera consistente el 10% el índice de incertidumbre - Aplicar encuestas de satisfacción en una muestra representativa	Encuestas con opiniones en niveles de bueno y excelente entre encuestas aplicadas en el periodo (225) por 100.	%	Semestral	- Encuestas de satisfacción a usuarios. - Análisis y Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias - Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios.	2018/85%	Obtener un 86 % de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente	Junio 2021.

Revisado por: Responsable del proceso	Aprobado por: Titular de la Dirección de Archivo General
Fecha de Actualización: 31 de enero del 2019	Versión: 14

