



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Dirección de Archivo General

Objetivo de Calidad

Proceso: Servicios de Archivo General

OBJETIVOS:

1. 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.

2. 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	Mejorar	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.	2009/90%	Cumplir al menos con un 97% en los tiempos establecidos para las solicitudes de préstamo o consulta de expedientes.	Noviembre 2018.
	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.			2009/90%	Satisfacer al menos el 98.5% en los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia.	Noviembre 2018.	
	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.	0	Determinar el impacto al cuatrimestre del número de consultas del expediente digital del trabajador.	Noviembre 2018.
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.	2010/80%	Obtener un 85 % de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas; bueno y excelente	Septiembre 2018.

Revisado por: Responsable del proceso	Aprobado por: Titular de la Dirección de Archivo General	
Fecha de Actualización: 30 de octubre del 2017	Versión: 13	Página 1 de 2



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Dirección de Archivo General

Objetivo de Calidad

Control de cambios

Cambios del Objetivo de Calidad entre la versión 12 y 13

No. De Capitulo de Documento	Párrafo/ figura/ tabla/ nota	Adición (A) O Supresión (S)	Texto Modificado
ENCABEZADO	Párrafo 2	S	Sistema de Gestión de la Calidad
	Párrafo 4	S+A	Objetivo del Proceso, Calidad
TABLA	Área encargada de cumplirlo	S	ÁREA ENCARGADA DE CUMPLIRLO: Dirección de Archivo General
	Objetivos	S+A	OBJETIVOS DE CALIDAD: 1. Mejorar los tiempos de trámite y satisfacción de los usuarios en los Servicios de Archivo General <u>a través de una visión cualitativa y cuantitativa que nos permita dar evidencia de</u> para brindar un servicio de calidad. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar nuestros servicios en la DAG, <u>para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.</u>
	Responsable de cumplirlo	S+A	Titular de la DAG, Responsable del Proceso de SGC, Auxiliar del titular, Encargado de Técnicos Archivistas, Técnico Archivista (Digitalización), Técnicos Archivistas, Mensajeros Archivistas <u>Todo el personal de la DAG</u>
	Indicador	S+A	Número <u>total</u> de consultas de expediente digital del trabajador al final del cuatrimestre <u>contra el número de consultas iniciales en las plataformas de: MIDAG, Nómina y Empleado.</u>
	Unidad de Medida	A	Unidad de medida % Cantidad, %
	Evidencia	A	Estadística de Encuestas de satisfacción y Encuestas a usuarios. <u>Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios. Análisis y seguimiento de comentarios, quejas y Sugerencias</u>
	Valores de Inicio	A	Valores de inicio <u>2009/ 90%, 2009/90%, 2017/0, 2010/80%</u>
	Metas	S+A	Incrementar un 1.5%, <u>Determinar el impacto</u> al cuatrimestre <u>del número de consultas del expediente digital del trabajador.</u> Obtener un <u>80 85 %</u> de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente.
	Fecha de término	A	<u>Noviembre 2018, Noviembre 2018, Noviembre 2018, Septiembre 2018.</u>
	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	Título	S+A
PIE DE PÁGINA		S+A	Elaborado por: Personal de la DAG, Fecha de Emisión <u>actualización: 07 de febrero 30 de octubre del 2017</u> , Código del documento: OC-DAG-SAG-01, Versión 12 13