



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

Culiacán, Sinaloa 05 de marzo del 2021.

Proceso:

I. OBJETIVO

Realizar una revisión exhaustiva de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 con el objeto de:

- Detectar oportunidades de mejorar la gestión documental de la institución.
- Detectar oportunidades de mejorar la gestión documental del proceso de Servicios de Archivo General (SAG).
- Detectar las oportunidades de mejora en la calidad del servicio de consulta y/o préstamo de expedientes, así como, en la entrega oportuna de la mensajería.
- Detectar las necesidades de recursos, para brindar con mayor eficacia y eficiencia en los Servicios de Archivo General (SAG).

II. ALCANCE

Esta revisión aplica al proceso específico de los Servicios de Archivo General de la DAG por el periodo comprendido de febrero del 2020 a febrero del 2021.

III. DESARROLLO

a) Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas

1. Revisar el Reglamento del Sistema Integral de Archivo Universitario (SIAU) y comprobar su vigencia o necesidad de renovación o cambio.

Se solicitó a Contraloría General la retroalimentación en relación a las modificaciones realizadas al Reglamento SIAU en función de la Ley General de Archivos, sin embargo aún no se ha tenido respuesta alguna por parte ellos.

2. Realizar curso taller de capacitación con 2 UO/UA y un seguimiento a alguna dependencia en relación a la Normatividad Archivística Institucional, al Cuadro General de Clasificación Archivística y al Software de Automatización del SAA.

Esta actividad no se pudo realizar, debido a la situación mundial que nos aqueja de la pandemia por COVID-19 y al confinamiento que fue establecido por las autoridades de salud y del Rector de la Universidad a partir del 20 de marzo y durante los meses de abril a julio del 2020 no se laboró en sitio en dicho periodo, además que para la realización de esta actividad es necesario gestionar con los directores de las UA/UO el aceptar que se lleve a cabo dicho curso y actualmente el Sistema de Administración de Archivos (SAA) presenta problemas para su uso, lo cual ya fue reportado a la Dirección de Informática y se está en espera de una pronta solución. Sin embargo esta actividad se incorpora en el plan de mejora 2021.

3. Gestionar el mantenimiento y consolidación de la infraestructura y equipo, así como también, la preservación y conservación del acervo documental físico.

Se enviaron 5 oficios a la DCM solicitando mantenimientos diversos para contar con una infraestructura adecuada para la conservación del acervo documental de la institución. Se elaboraron 5 solicitudes a la Dirección de Informática para revisión y mantenimiento de los equipos para un mejor funcionamiento de estos. Aún siguen sin satisfacerse peticiones a la DCM respectivas a pared ensalitrada y faltan 2 techumbres de instalarse.

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 1 de 15
--	----------------	----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

4. Mejorar el sistema MIDAG.

Se elaboraron los reportes cuatrimestrales de los periodos enero-abril, mayo-agosto y septiembre-diciembre de 2020, demostrando que existe un gran impacto en el número de consultas realizadas en las plataformas de MIDAG, Nómina y Empleado.

Se obtuvieron los reportes semestrales de los periodos enero-junio y julio-diciembre del 2020 demostrando que se supera la meta del 86% de satisfacción de los usuarios digital promediando en los dos semestres el **88.16%** en los niveles de bueno excelente en la encuesta de satisfacción de usuarios digital.

Se elaboraron 5 solicitudes para la Dirección de Informática pidiendo realizar modificaciones, correcciones y agregados en las diferentes pestañas y opciones del sistema MIDAG, atendándose de manera satisfactoria.

5. Incrementar la regularización del expediente del trabajador universitario y egresado titulado.

En relación a la regularización del expediente del trabajador universitario, en el periodo enero-diciembre del 20, se inició con un total de 12780 expedientes actualizados, de un total de 14434 trabajadores activos, lo cual representa el **88.5%** de actualización en documentos del expediente del trabajador. A febrero del 2020, se tienen actualizados los mismos 12780 expedientes.

También de agosto a noviembre del 2020 se trabajó con una muestra de 2160 trabajadores activos solicitada por la Auditoría Superior de la Federación, de dicha muestra, se enviaron correos electrónicos y se realizaron llamadas a los directores de las diferentes UA/UO involucradas, logrando obtener la documentación de títulos y cédulas faltantes de 442 trabajadores activos, lo cual representa un **20.46%** de trabajadores actualizados.

En el periodo febrero 2020 – febrero 2021, se realizó la captura de un total de 6808 nuevos expedientes, de los cuales 6577 son expedientes de egresado titulado que hizo llegar el departamento de Titulación, contando con 205129 ya registrados, revisando también la existencia de homonimia, o si es un egresado ya existente que obtiene un nuevo grado; del resto, 150 son expedientes de trabajador académico y 81 son expedientes de trabajador administrativo.

Se ha identificado y descrito la carrera de los egresados en el campo carrera en expedientes que hace falta, llevando revisado hasta el expediente 135950 de 201709, faltando por revisar 65759 expedientes que no cuentan con carrera capturada. Actualmente contamos con 205129 expedientes de egresado titulado.

6. Consolidar el grado de satisfacción de los usuarios.

Se obtuvo un **87.66%** de cumplimiento de satisfacción en el semestre enero-junio de 2020 y un **88.67%** en el semestre julio-diciembre de 2020, dando como promedio en los 2 periodos un **88.16%** de cumplimiento de satisfacción, superando la meta de obtener un 86% de satisfacción a los usuarios en los niveles de bueno y excelente. En el periodo de agosto a diciembre del 2020, no se cumplió en relación a las encuestas de satisfacción a usuarios en papel de mensajería y copia y préstamo de expediente., Se analizó la causa de porque no se realizaron las encuestas en papel, y se observó que fue debido al estrés de la pandemia, por las medidas de higiene y por no tener la certidumbre de lo correcto e incorrecto de este tipo de contacto, por ello solo se realizaron las encuestas digitales, las cuales si fueron un número significativo para cumplir y superar con la muestra establecida. A partir de enero del 2021 se regularizó la aplicación de encuestas en papel.

Para la meta **Obtener el 97% en el cumplimiento en los tiempos establecidos para las solicitudes de préstamo, copia o consulta de expedientes**, obteniendo un **100%** en el periodo febrero – marzo y agosto 2020 a enero 2021, logrando superar la meta establecida. No se

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 2 de 15
--	----------------	----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

contemplan los meses de abril a julio del 2020, ya que en ese periodo hubo suspensión de actividades debido al confinamiento por la pandemia de COVID-19.

Respecto a la meta **Obtener el 98.6% de acuerdo a los tiempos establecidos para el servicio de entrega de mensajería y correspondencia**, obteniendo el **99.99%** en el periodo febrero – marzo y agosto 2020 a enero 2021, siendo superada la meta establecida. No se contemplan los meses de abril a julio del 2020, ya que en ese periodo hubo suspensión de actividades debido al confinamiento por la pandemia de COVID-19.

Se realizaron los reportes cuatrimestrales referentes a la meta **Determinar el impacto al cuatrimestre del número de consultas del expediente digital del trabajador**, demostrando que existe un impacto significativo en la consulta del expediente digital, realizándose **29103** consultas en el cuatrimestre enero-abril del 2020, **8230** consultas en el cuatrimestre mayo-agosto del 2020 y **15595** en el cuatrimestre septiembre-diciembre del 2020, observándose que es un insumo estratégico para la toma de decisiones, por lo que se cumple con la meta establecida.

7. Fortalecer la vinculación institucional en el área archivística a nivel estatal nacional e internacional. Participando como ponente o conferenciante en diversos eventos.

Participación en el Conversatorio Virtual “Los Archivos Locales ante la Ley General de Archivos”, transmitido el día 12 de junio del 2020 vía Zoom.

Participación como moderadora en la conferencia inaugural “La fotodocumentación y el Ciclo de la información: El caso del AGN argentino” en las Jornadas de Trabajo de la RENAIES el 29 y 30 de octubre del 2020.

Asistencia al seminario virtual “La función social de los archivos” el 09 de junio del 2020, en conmemoración del Día Internacional de los Archivos.

8. Mejorar el ambiente y el desarrollo sustentable.

Se elaboraron y entregaron requisiciones a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios solicitando el mantenimiento de extintores y aires acondicionados.

Se mantuvieron visibles los indicadores de Espacio libre de humo y se dio cumplimiento de la leyenda.

Se cuenta con un plan de contingencia en caso de incendio actualizado a octubre del 2019.

Se mantuvo el control de humedad y temperatura a través de las bitácoras de control, así como también del lavado de filtros de los minisplits y del correcto funcionamiento de 1 de los 2 ozonificadores, debido a que uno de ellos no está funcionando el bulbo de luz UV ni generando ozono, para este problema ya se elaboró requisición para que se realice la reparación correspondiente, estando aún sin atender dicha requisición por parte de la DCBI, además que el segundo equipo ya presentó falla en el bulbo de luz UV, por lo que también se enviará requisición para que sea enviado el equipo para mantenimiento o reparación. Se realizaron los mantenimientos programados a los aires acondicionados, con la finalidad de evitar un mal funcionamiento que pueda generar goteras y humedecimiento en paredes y los expedientes, generando un deterioro o pérdida total del acervo documental. Se dio mantenimiento a 8 estaciones cebaderas en 2020, con el objeto de combatir los roedores y animales rastreros generados por los movimientos de tierra por la construcción del edificio del macro auditorio.

b) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión

1.- La revisión de los riesgos con fechas próximas a cumplirse puede afectar al sistema de gestión, ya que, al realizar dicha actividad, la Matriz de Riesgos y Oportunidades ha estado sufriendo cambios periódicos, como lo es la integración del **Riesgo 11 Contagio de virus que pone en riesgo la salud (incluso la muerte) (Contexto de pandemia)**, donde el **daño o impacto que se**

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 3 de 15
--	----------------	----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

identifica es: **Daños a la salud (hasta la muerte), suspensión total y/o parcial de la prestación del servicio** y los elementos de control en la etapa del tratamiento determinados son: **Uso de protección personal, teléfono celular (grupos de whatsapp), comunicados y avisos a usuarios de las adaptaciones para la continuidad operativa y difusión de las medidas de prevención aplicadas. Uso de cubrebocas, Gel alcoholada, Lavado constante de manos, Desinfectar el área de trabajo con pinol, Proporcionar un trapo de uso personal (reponer al mes o a petición), Página web letrero de inicio, Letrero en puerta de acceso de las nuevas condiciones, Evidencia de sanitización,** debido a que se van identificando nuevos riesgos no considerados al momento de la actualización del documento.

2.- Pared ensalitrada no atendida, que el agua entre por debajo de las puertas debido a la falta de techumbres en el exterior, que ponen en grave riesgo el acervo documental. Afectando el punto 1 de los requisitos y criterios de aceptación del producto.

3.- La falta de carpetas y cartones para almacenar los expedientes debido a la crisis financiera de la institución, por la insuficiencia de recursos aportados por parte del gobierno federal. Pone en riesgo la organización y conservación de los expedientes. Afectando el punto 1 de los requisitos y criterios de aceptación del producto

4.- La falta de ozonificadores afecta la sanitización del ambiente del espacio de trabajo poniendo en riesgo el punto 1 de los requisitos y criterios de aceptación del producto.

En relación al punto 2,3 y 4 se han enviado los oficios y requisiciones en tiempo y forma y no han podido ser satisfechos.

c) Satisfacción del Cliente y la Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Se cuenta con tres tipos de encuestas, una que se aplica para el servicio de consulta, copia y préstamo del expediente en ventanilla, otra relativa al servicio de mensajería y la tercera relativa a la consulta del expediente digital. La primera encuesta es de cinco preguntas y en la segunda y tercera cuatro preguntas, relativas a la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante un objetivo de satisfacción de usuarios, que se mide a través de la aplicación de una encuesta, cuya meta es **“Obtener al menos el 86% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios”** de manera semestral.

Las siguientes tablas muestra los resultados obtenidos por cada tipo de encuestas.

El total de encuestas aplicadas en el semestre enero a junio 2020 es de **1783** encuestas, de las cuales **1563** se encuentran en los niveles de bueno y excelente, superando la meta con un porcentaje del **87.66%**



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

Periodo: Enero - Junio 2020
 UO: Dirección de Archivo General
 Proceso: Servicios de Archivo General

Concepto	Tamaño de Población	Grado de Incertidumbre	Tamaño de Muestra	Encuestas Aplicadas (A)	Encuestas con niveles de Bueno y Excelente (B)	%= (B x 100) / A	Observaciones
En forma general el servicio de Consulta del expediente digital recibido	14,690	10%	100	1783	1563	87.66%	Aunque el tamaño de la muestra señala que deberían ser 100 las encuestas, como es una encuesta digital, el usuario decide hacerla o no. De tal forma, que el número 1723 de usuarios son los que decidieron hacer la encuesta y consideramos representativo tomarlas todas en cuenta, dado que no nos implica en el presente un esfuerzo adicional, ni la aplicación ni el análisis. Porque en un inicio se elaboró un sistema automatizado que llevara el control global de las encuestas, clasificando las respuestas automáticamente en muy mal, malo, regular, bueno y excelente.
Porcentaje total						87.66%	En función a la meta establecida de Obtener un 80% de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente, se cumple y se supera dicha meta con el 87.66%

Periodo: Julio - Diciembre 2020
 UO: Dirección de Archivo General
 Proceso: Servicios de Archivo General

Concepto	Tamaño de Población	Grado de Incertidumbre	Tamaño de Muestra	Encuestas Aplicadas (A)	Encuestas con niveles de Bueno y Excelente (B)	%= (B x 100) / A	Observaciones
En forma general el servicio de Consulta del expediente digital recibido	14,690	10%	100	1464	1298	88.67%	Aunque el tamaño de la muestra señala que deberían ser 100 las encuestas, como es una encuesta digital, el usuario decide hacerla o no. De tal forma, que el número 1464 de usuarios son los que decidieron hacer la encuesta y consideramos representativo tomarlas todas en cuenta, dado que no nos implica en el presente un esfuerzo adicional, ni la aplicación ni el análisis. Porque en un inicio se elaboró un sistema automatizado que llevara el control global de las encuestas, clasificando las respuestas automáticamente en muy mal, malo, regular, bueno y excelente.
Porcentaje total						88.67%	En función a la meta establecida de Obtener un 86% de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente, se cumple y se supera dicha meta con el 88.67%

Encuestas Aplicadas: Encuestas general a usuarios realizadas en el cuatrimestre.
 Encuestas con niveles de Bueno y Excelente: Son las encuestas calificadas entre los niveles de bueno y excelente en la pregunta de "en forma general el servicio recibido".

El total de encuestas aplicadas en el semestre julio a diciembre 2020 es de **1464** encuestas, de las cuales **1298** se encuentran en los niveles de bueno y excelente, superando la meta con un porcentaje del **88.67%**. La sumatoria de los 2 semestres da un total de **3247** encuestas aplicadas, lo que da un porcentaje del **88.11%** anual en los niveles de bueno y excelente en la satisfacción de los usuarios. En el periodo de agosto a diciembre del 2020, no se cumplió en relación a las encuestas de satisfacción a usuarios en papel de mensajería y copia y préstamo de expediente., Se analizó la causa de porque no se realizaron las encuestas en papel, y se observó que fue debido al estrés de la pandemia, por las medidas de higiene y por no tener la certidumbre de lo correcto e incorrecto de este tipo de contacto, por ello solo se realizaron las encuestas digitales, las cuales si fueron un número significativo para cumplir y superar con la muestra establecida. A partir de enero del 2021 se regularizó la aplicación de encuestas en papel.



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

En el periodo enero – diciembre del 2020 se aplicaron **3187** encuestas digitales, de las cuales 50 tuvieron comentarios o quejas, de acuerdo a la siguiente tabla:

Fuente de origen	Frecuencia de quejas o comentarios	Descripción de la queja o comentario	Tratamiento
3187 Encuesta de satisfacción a usuarios digital	12	Requieren realizar la encuesta antes de consultar expediente (quejas)	Se envió a los usuarios mediante correo la información de que NO requieren realizar la encuesta antes de realizar la consulta y los pasos para realizar primero la consulta y después responder la encuesta.
	7	Como actualizar su expediente (comentarios)	Se les informó a los usuarios por medio de correo que la actualización es permanente y cuáles son los documentos requeridos y la página web donde están los requisitos.
	2	Error en datos generales que no son de nuestra competencia(comentarios)	Se revisó la información y posteriormente se pidió a la DI la corrección de los datos de los usuarios.
	2	El usuario comenta que en su expediente digital tiene documentos que no le corresponden (quejas)	Se corroboró la información y se realizaron los cambios correspondientes en los documentos, quedando resuelta la queja.
	7	Falta de documentos en el expediente (quejas)	Se revisó en MIDAG la información de cada uno de estos usuarios para verificar que el documento referido les hace falta en su expediente. Se revisó la documentación que se recibe en Archivo General, se informó a los usuarios por medio de correo electrónico que a la fecha de su consulta RH, Sueldos y Salarios o Contraloría Académica no habían hecho llegar todavía el documento que se refieren, debido al flujo establecido de la documentación. Quedando resuelta la queja.



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

	20	El usuario hace referencia a temas relacionados a otras pestañas de la página de empleado como son: SACE, Cargas o SIRH y horario de acceso a la página de empleado	Se les informó a los usuarios a través de correo, con que dependencia tratar su comentario, queja o sugerencia (RH, Dir. de Personal, Contraloría Académica, Dir. de Informática, Sueldos y Salarios)
Totales	50	1.57%	

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo de enero a diciembre del 2020, en relación a la meta **“Obtener al menos el 86% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios”**, se demuestra que la meta establecida fue superada en **2.11%**, ya que se obtuvo un resultado **de 88.11%** en todo el periodo de enero a diciembre de 2020. Además, se dio seguimiento mediante correo electrónico, a un total de 29 comentarios y 21 queja por parte de los usuarios, que representan el **1.57%** de un total de 3187 encuestas aplicadas, las cuales nos hicieron saber al momento de responder la encuesta de la consulta del expediente digital. En el periodo de agosto a diciembre del 2020, no se cumplió en relación a las encuestas de satisfacción a usuarios en papel de mensajería y copia y préstamo de expediente., Se analizó la causa de porque no se realizaron las encuestas en papel, y se observó que fue debido al estrés de la pandemia, por las medidas de higiene y por no tener la certidumbre de lo correcto e incorrecto de este tipo de contacto, por ello solo se realizaron las encuestas digitales, las cuales si fueron un número significativo para cumplir y superar con la muestra establecida. A partir de enero del 2021 se regularizó la aplicación de encuestas en papel.

d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios

En lo relativo al cumplimiento de los objetivos del proceso de Servicios de Archivo General, los resultados son los siguientes:

MESES	Feb 2020	Mar. 2020	Abr. 2020	May. 2020	Jun. 2020	Jul 2020	Ago. 2020	Sep. 2020	Oct. 2020	Nov 2020	Dic 2020	Ene 2021	TOTAL
CANTIDADES Y PORCENTAJE DE EXPEDIENTES PRÉSTAMO / COPIA	54 100%	62 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	69 100%	47 100%	63 100%	43 100%	21 100%	20 100%	378 100%
CANTIDADES Y PORCENTAJE DE MENSAJERÍA	1902 99.95%	868 100 %	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	155 100%	354 100%	5213 100%	3231 100%	71 100%	592 100%	11794 99.99%
Porcentaje Total de Cumplimiento de Servicios	99.95%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.99%

Tabla: Promedio de los meses de febrero del 2020 a enero del 2021, del cumplimiento de la meta.

Se observa que, a excepción de los meses de abril a julio del 2020, donde por motivos de la contingencia del COVID-19 y por instrucciones de las autoridades, las actividades en oficina se suspendieron y se envió al personal a confinamiento en ese periodo, todos los demás meses se logró



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

el cumplimiento por encima de la meta, alcanzando un promedio del **99.99%** en el periodo febrero del 2019 a enero del 2020.

Para la meta **Determinar el impacto al cuatrimestre del número de consultas del expediente digital del trabajador**, se han realizado y entregado los reportes cuatrimestrales a la DSGC, en los que se presentaron los siguientes resultados:

Cuatrimestre	Consulta del expediente de trabajador en digital portal (módulo)	Consulta cuatrimestral (Total)	Observaciones
Enero-abril 2020	MIDAG: 8706 Nómina: 9174 Empleado: 11223	29,103	Se comprobó que existe un impacto significativo en el uso o consulta del expediente digital. Mostrando un decremento en consulta en MIDAG de -19.68% , un decremento en la consulta de nómina de -34.95% y un decremento en consulta de empleado de -36.31%
Mayo-agosto 2019	MIDAG: 180 Nómina: 2141 Empleado: 5909	8,230	Se comprobó que existe un impacto significativo en el uso o consulta del expediente digital, a pesar de la suspensión de actividades por motivos de la pandemia por COVID-19 y mostrarse un decremento en las consultas de MIDAG de -97.93% , un decremento de consulta por dependencia de -76.66% y en consulta de empleado un decremento del -47.35%
Septiembre-diciembre 2019	MIDAG: 5139 Nómina: 6004 Empleado: 4452	15,595	Se comprobó que existe un impacto significativo en el uso o consulta del expediente digital. Mostrando un incremento de consulta en MIDAG de 96.49% , un incremento por dependencia de 64.34% y un decremento en la consulta del empleado de -26.65% .
Totales		52,928	

En el **cuatrimestre enero-abril de 2020**, se comprueba que existe un impacto significativo en el uso o consulta del expediente digital con un total de **29,103** consultas realizadas, mostrando un decremento de consulta en MIDAG de **-19.68%**, un decremento de consulta de empleado de **-36.31%** y un decremento en la consulta de nómina de **-34.95%**.

En el **cuatrimestre mayo-agosto del 2020**, se realizaron un total de **8,230** consultas, mostrando un decremento en las consultas de MIDAG del **-97.93%**, un decremento de consulta por dependencia de **-76.66%** y en consulta de empleado un decremento del **-47.35%**, comparadas con el cuatrimestre enero-abril del 2020.

Para el **cuatrimestre septiembre-diciembre del 2020**, se realizaron **15,595** consultas, donde se mostró un incremento de consulta en MIDAG del **96.49%**, un incremento por dependencia del **64.34%** y un decremento en la consulta del empleado de **-26.65%**, comparado con el cuatrimestre mayo-agosto del 2020.

Las **52,928** consultas realizadas durante el periodo enero- diciembre de 2020, representan un **resultado significativo** que sirve de parámetro como **insumo estratégico** para toma de decisiones por parte de la Administración y como ayuda a los trabajadores.

Para la meta **Obtener al menos el 86% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios**, los resultados de la meta fueron los siguientes:



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

Periodo: Enero - Junio 2020
 UO: Dirección de Archivo General
 Proceso: Servicios de Archivo General

Concepto	Tamaño de Población	Grado de Incertidumbre	Tamaño de Muestra	Encuestas Aplicadas (A)	Encuestas con niveles de Bueno y Excelente (B)	%= (B x 100) / A	Observaciones
En forma general el servicio de Consulta del expediente digital recibido	14,690	10%	100	1783	1563	87.66%	Aunque el tamaño de la muestra señala que deberían ser 100 las encuestas, como es una encuesta digital, el usuario decide hacerla o no. De tal forma, que el número 1723 de usuarios son los que decidieron hacer la encuesta y consideramos representativo tomarlas todas en cuenta, dado que no nos implica en el presente un esfuerzo adicional, ni la aplicación ni el análisis. Porque en un inicio se elaboró un sistema automatizado que llevara el control global de las encuestas, clasificando las respuestas automáticamente en muy mal, malo, regular, bueno y excelente.
Porcentaje total						87.66%	En función a la meta establecida de Obtener un 80% de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente, se cumple y se supera dicha meta con el 87.66%

El total de encuestas aplicadas en el semestre enero a junio 2020 es de **1783** encuestas, de las cuales **1563** se encuentran en los niveles de bueno y excelente, superando la meta con un porcentaje del **87.66%**

Periodo: Julio - Diciembre 2020
 UO: Dirección de Archivo General
 Proceso: Servicios de Archivo General

Concepto	Tamaño de Población	Grado de Incertidumbre	Tamaño de Muestra	Encuestas Aplicadas (A)	Encuestas con niveles de Bueno y Excelente (B)	%= (B x 100) / A	Observaciones
En forma general el servicio de Consulta del expediente digital recibido	14,690	10%	100	1464	1298	88.67%	Aunque el tamaño de la muestra señala que deberían ser 100 las encuestas, como es una encuesta digital, el usuario decide hacerla o no. De tal forma, que el número 1464 de usuarios son los que decidieron hacer la encuesta y consideramos representativo tomarlas todas en cuenta, dado que no nos implica en el presente un esfuerzo adicional, ni la aplicación ni el análisis. Porque en un inicio se elaboró un sistema automatizado que llevara el control global de las encuestas, clasificando las respuestas automáticamente en muy mal, malo, regular, bueno y excelente.
Porcentaje total						88.67%	En función a la meta establecida de Obtener un 86% de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente, se cumple y se supera dicha meta con el 88.67%

Encuestas Aplicadas: Encuestas general a usuarios realizadas en el cuatrimestre.
 Encuestas con niveles de Bueno y Excelente: Son las encuestas calificadas entre los niveles de bueno y excelente en la pregunta de "en forma general el servicio recibido".

El total de encuestas aplicadas en el semestre julio a diciembre 2020 es de **1464** encuestas, de las cuales **1298** se encuentran en los niveles de bueno y excelente, superando la meta con un porcentaje del **88.67%**. **La sumatoria de los 2 semestres da un total de 3247 encuestas aplicadas, lo que da un porcentaje del 88.11% anual en los niveles de bueno y excelente en la satisfacción de los usuarios.** En el periodo de agosto a diciembre del 2020, no se cumplió en relación a las encuestas de satisfacción a usuarios en papel de mensajería y copia y préstamo de expediente., Se analizó la causa de porque no se realizaron las encuestas en papel, y se observó que fue debido al estrés de la pandemia, por las medidas de higiene y por no tener la certidumbre de lo correcto e incorrecto de este tipo de contacto, por ello solo se realizaron las encuestas



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

digitales, las cuales si fueron un número significativo para cumplir y superar con la muestra establecida. A partir de enero del 2021 se regularizó la aplicación de encuestas en papel.

Capacitación: Se capacitó a personal de la DAG

1. Capacitación a persona de nuevo ingreso como Mensajero Archivista y Técnico Archivista en Matriz de Riesgos y Oportunidades con duración de 3 hrs, el 28 de enero del 2020, Capacitación en Manual del Procedimiento Descriptivo para los Servicios de Archivo General con duración de 10 hrs, del 20 al 24 de enero del 2020. Capacitación en Manejo de consulta de expediente de egresado en el Módulo Integral MIDAG con duración de 3 hrs, el 27 de enero del 2020.

Mediciones del Proceso: Se han realizado y entregado reportes mensuales a la DSGC, de la medición específica de nuestro proceso de Servicios de Archivo General, en relación a las metas:

- Cumplir al menos con el 97% en los tiempos establecidos para las solicitudes de préstamo o consulta de expedientes.
- Satisfacer al menos el 98.6% en los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia.

Evaluación del desempeño: Se ha cumplido con los objetivos establecidos, los cuales consisten en: 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 y 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.

Metas:

1. Para la meta: **“Cumplir al menos con el 97% en los tiempos establecidos para el préstamo o consulta de expediente”**, el resultado promedio de porcentaje en general del periodo es del **100%**, superando la meta.
2. Para la meta: **“Satisfacer al menos el 98.6% en los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia”**, el promedio de porcentaje resultado **99.99%**, superando la meta establecida. En general, el promedio de porcentaje global obtenido de los dos servicios es de **99.99%**.
3. Para la meta **“Determinar el impacto al cuatrimestre del número de consultas del expediente digital del trabajador”**, en el cuatrimestre de mayo a agosto del 2020 se presentó un **decremento del -71.72%** en comparación del cuatrimestre enero-abril del 2020. Para el cuatrimestre septiembre-diciembre del 2020 se dio un incremento en las consultas de 7365 que representa el **47.22%**, comparado con el cuatrimestre mayo-agosto con 8230 consultas realizadas. Se observa que es muy significativo el impacto del uso del expediente del trabajador universitario, siendo un insumo estratégico para la toma de decisiones de la administración y para el uso de los trabajadores.
4. Referente a la meta **“Obtener un 86% de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas: bueno y excelente”**, tal como se muestra en el inciso c, se logró un **88.11%**, superando la meta establecida. En el periodo de agosto a diciembre del 2020, no se cumplió en relación a las encuestas de satisfacción a usuarios en papel de mensajería y copia y préstamo de expediente., Se analizó la causa de porque no se realizaron las encuestas en papel, y se observó que fue debido al estrés de la

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 10 de 15
--	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

pandemia, por las medidas de higiene y por no tener la certidumbre de lo correcto e incorrecto de este tipo de contacto, por ello solo se realizaron las encuestas digitales, las cuales si fueron un número significativo para cumplir y superar con la muestra establecida. A partir de enero del 2021 se regularizó la aplicación de encuestas en papel.

En relación al Proceso de Servicios de Archivo General no se presentaron Salidas No Conformes.

e) Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas

No se presentaron acciones correctivas en el periodo febrero 2020 – enero 2021

f) Resultados de Auditorías

Auditoría Interna No. 28: Realizada del 26 de febrero al 03 de marzo de 2020, obteniendo los siguientes resultados, el proceso servicios de archivo general demuestra que ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Auditoría Interna Ambiental No. 29: Realizada del 14 al 16 de diciembre de 2020, obteniendo a nivel de todo el campus Rafael Buelna, hallazgos de tipo observación y/o no conformidades en preponderancia al sistema de gestión requiere levantar acción correctiva a nivel sistema de acuerdo al Procedimiento para Auditorías Internas. De lo anterior se concluye que se detectaron: 3 No conformidades 2 Observaciones y 4 Oportunidades de Mejora. Dichos hallazgos no involucran al edificio 6, donde se encuentra la Dirección de Archivo General.

Auditoría Interna No. 30: Realizada del 23 de febrero al 02 de marzo de 2021. Obteniendo el siguiente resultado, el proceso demuestra que ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001-2015

Auditoría Externa 2020: Realizada del 20 al 22 de mayo y del 21 al 25 de septiembre de 2020, la Dirección de Archivo General, de acuerdo a la decisión del Sistema de Gestión, no fue seleccionada en la muestra de auditados 2020.

Auditoría Externa Ambiental 2021: realizada del 08 al 12 de febrero de 2021, No se detectaron No Conformidades, por lo tanto, se valida la conformidad del sistema sin necesidad de presentar acciones correctivas

g) Desempeño de los proveedores externos

No aplica.

h) Adecuación de los Recursos

Se cuenta con recurso para la realización de las actividades planificadas, sin embargo se tienen las siguientes necesidades:

- Un sistema contra incendios con dispositivos de esferas de gas con el objeto de que no se mojen o humedezcan los documentos.
- Un mayor espacio de infraestructura para el archivo de concentración e histórico de todas las unidades académicas y administrativas.

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 11 de 15
--	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

- La falta de reparación y mantenimiento de los 2 equipos prozone, afecta la sanitización del ambiente del espacio de trabajo poniendo en riesgo el punto 1 de los requisitos y criterios de aceptación del producto.
- La falta de carpetas y cartones para almacenar los expedientes debido a la crisis financiera de la institución, por la insuficiencia de recursos aportados por parte del gobierno federal. Pone en riesgo la organización y conservación de los expedientes. Afectando el punto 1 de los requisitos y criterios de aceptación del producto
- Adquisición de 4 equipos de cómputo con el objeto de contar con ellos para hacer el reemplazo de manera inmediata en caso de ser necesario, debido a que se tienen equipos que están quedando obsoletos o empiezan a presentar problemas.
- Impermeabilización profesional, con el objeto de tomar medidas correctivas en tiempo y forma.
- Dos techumbres, una a la entrada del edificio y otra en la salida de emergencia. Esto debido a las lluvias, dado que el agua entra por ambas puertas.
- Dar seguimiento al Reglamento General del SIAU en lo relativo al organigrama planteado, así como infraestructura para dar albergue al Archivo de Concentración e Histórico.
- Gestionar para contar con mínimo tres trabajadores más en la unidad regional centro, además, uno para la jefatura de la unidad regional norte, uno para la jefatura de la unidad regional centro-norte, y uno para la jefatura de la unidad regional sur, todos ellos estarán adscritos a la DAG y deberán tener perfil de licenciatura en las áreas de administración y ciencias sociales.
- Recursos financieros que permitan tener presencia institucional en los principales eventos archivísticos nacionales e internacionales.

i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Se actualizó la Matriz de Riesgos y Oportunidades a la versión 7, donde se mantienen los mismos riesgos de la versión 6, sin embargo, se agregó un riesgo el cual es la integración del **Riesgo 11 Contagio de virus que pone en riesgo la salud (incluso la muerte) (Contexto de pandemia)**, donde el **daño o impacto que se identifica es: Daños a la salud (hasta la muerte), suspensión total y/o parcial de la prestación del servicio** y los elementos de control en la etapa del tratamiento determinados son: **Uso de protección personal, teléfono celular (grupos de whatsapp), comunicados y avisos a usuarios de las adaptaciones para la continuidad operativa y difusión de las medidas de prevención aplicadas. Uso de cubrebocas, Gel alcoholada, Lavado constante de manos, Desinfectar el área de trabajo con pinol, Proporcionar un trapo de uso personal (reponer al mes o a petición), Página web letrero de inicio, Letrero en puerta de acceso de las nuevas condiciones, Evidencia de sanitización**

j) Oportunidades de Mejora

En relación a los resultados de las auditorías internas y externas realizadas en el periodo de febrero del 2020 a febrero del 2021, en los hallazgos no se hace mención a Oportunidades de Mejora.

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 12 de 15
--	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

IV. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. Oportunidades de mejora

- En función del punto: Revisar el reglamento del sistema integral de archivo universitario (SIAU) y comprobar su vigencia o necesidad de renovación o cambio.
 - i. Dar seguimiento a las modificaciones planteadas al reglamento SIAU en las instancias implicadas y competentes hasta obtener un dictamen.
 - ii. Solicitar a contraloría general la retroalimentación en relación al correo electrónico tocante a las modificaciones al reglamento SIAU enviado por la DAG.
 - iii. Enviar los cambios en función de la Ley General de Archivos al reglamento SIAU a secretaria general para que evalúe la pertinencia y apruebe las modificaciones al reglamento en cuestión.
- Implementación del Reglamento del Sistema Integral de Archivo Universitario y del cuadro general de clasificación Archivística (CGCA).
- Contar con un sistema integral de archivo universitario que lleve de la mano el ciclo global de la documentación de forma automatizada mediante el sistema de administración de archivos (SAA), el cual debe contemplar el periodo de guarda y la clasificación de la información.
- Gestionar la asignación de espacios para las instalaciones del archivo de concentración e histórico, además, continuar con el mantenimiento y consolidación de la infraestructura y equipo, así como también la preservación y conservación del acervo documental en físico.
- Mejorar el sistema MIDAG.
- Mantenimiento y mejora de la página web de la DAG.
- Incrementar la regularización del expediente del trabajador universitario y del egresado titulado, mantenimiento y conservación del expediente de alumno antiguo.
- Consolidar el grado de satisfacción de los usuarios.
- Solicitar la devolución de los expedientes prestados de trabajadores universitarios y egresados titulados a las UO involucradas.
- Gestionar instalación de aire acondicionado integral y la adaptación del espacio del área de acervo para lograr un mejor ambiente controlado.
- Fortalecer la vinculación institucional en el área archivística a nivel estatal nacional e internacional.
- Mejorar el ambiente y el desarrollo sustentable.

2. Necesidades de cambio del SG y sus procesos

- Concientizar a las UO/UA de la reglamentación en materia de archivos, con la finalidad de que se adopte el Cuadro de Clasificación Archivística y el Catálogo de Disposición Documental (CADIDO), ya que éste les permite conocer la manera de clasificar la documentación y llevar un mejor control de ello.

- Implementar un sistema integral que permita la automatización de la documentación para llevar un mejor control de forma global, sin embargo, se requiere mayor personal e infraestructura, así como adecuaciones a la normatividad relativo a la firma electrónica.

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 13 de 15
--	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

- Gestionar espacios para la instalación de archivo de concentración e histórico, además de continuar con el mantenimiento de la infraestructura y equipos, con la finalidad de preservar y conservar el acervo documental en condiciones óptimas.
- Optimizar el diseño y uso del MIDAG, mediante la constante comunicación con la DI para realizar las mejoras requeridas en el día a día.
- Actualizar en su momento la página web de Archivo General, de acuerdo a los cambios que surjan durante el desarrollo de los procesos.
- Obtener una estadística real que muestre la situación de la documentación del expediente del trabajador universitario en la zona centro, norte, sur y centro-norte. Incrementar el número de trabajadores actualizados en su documentación que se encuentren activos. Creación y actualización en MIDAG de los nuevos expedientes de egresados que hace llegar el área de Académico Legal.
- Lograr las metas de Obtener un 86% de satisfacción de los usuarios de acuerdo a las encuestas, bueno y excelente; Cumplir al menos un 97% en los tiempos establecidos para las solicitudes del préstamo o consulta de expedientes, Satisfacer al menos el 98.6% en los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia, y Determinar el impacto al cuatrimestre del número de consultas del expediente digital del trabajador, y como el expediente digital es un insumo estratégico para la gestión Institucional.
- Capacitar al equipo de trabajo en la atención de calidad a los usuarios, así como en el proceso específico.
- Asistir a eventos estatales, nacionales e internacionales relacionados con RENAIES, AGN y ALA/ICA, Consolidar la comunicación por medio de redes de colaboración con los archivistas de otras dependencias en el estado, a través de WhatsApp y correo electrónico.
- Consolidar un Plan de Contingencia en Caso de Incendio, Mantener los identificadores en espacios visibles con la leyenda espacio libre de humo y dar seguimiento al Cumplimiento de la leyenda, Gestionar y realizar oficio a la DCM, solicitando Sistema integral de protección contra incendios, Gestionar y realizar oficio a la DCM o requisiciones a DCBI, solicitando el mantenimiento de los extintores y detectores de humo de acuerdo a las fechas requeridas.

3. Identificación de Necesidades de Recursos

Necesidades de Recursos			
Financieros	Materiales	Humanos	Infraestructura
Viáticos para asistencia a eventos archivísticos	1 Copiadora	Personal para dar seguimiento al Reglamento General del SIAU, relativo al organigrama.	Mantenimiento a aires acondicionados.
	1 Impresora		Sistema integral contra incendios.
	1 Nebulizador		Impermeabilización general y resanamiento de paredes ensalitradas.
	Aire acondicionado integral		Dos techumbres, una para entrada principal y otra
Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017		Versión: 12	Página 14 de 15



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Revisión por la Dirección de Calidad

			para salida de emergencia.
	Sistema integral contra incendios		Infraestructura para archivo de concentración e histórico.
	4 equipos de computo		Fumigación contra termita e insectos varios y mantenimiento de estaciones cebaderas.
	2 scanner		Mantenimiento y reparación a ozonificadores.

Atentamente

Alta Dirección