

MEMÒRIA INTERNA DE L'ANC. MEMÒRIA ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT 2016

Objectius i projectes generals desenvolupats el 2016

▪ Manteniment del Sistema de Gestió de la Qualitat

El manteniment del Sistema de Gestió de la Qualitat es basa principalment en dos elements: la millora contínua dels processos de treball i de la qualitat dels serveis, i les auditories de control.

1. Auditories de control d'acord amb la Norma ISO 9001

Per tal d'avaluar el Sistema de Gestió de la Qualitat enguany s'han dut a terme les auditories següents:

Auditoria externa: els dies 9 i 10 de març l'empresa de certificació *TÜVRheinland* va realitzar una Auditoria externa de recertificació del Sistema de Gestió de la Qualitat implantat a l'ANC i la seva adequació a la *Norma ISO 9001:2008 Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits*.

L'auditoria va emetre un Informe favorable: es tanquen les 2 No conformitats obertes en l'auditoria de l'any anterior i l'Informe del 2016 no obra cap No conformitat.

L'Informe també va presentar nou opcions de millora que s'han anat implementant, en la mesura del possible, al llarg del 2016 i també es continuaran durant el 2017.

Auditoria interna: l'1 de desembre l'empresa Riba & Sarasal va realitzar una auditoria interna de seguiment del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'ANC.

L'Informe d'auditoria no va obrir cap no conformitat però va registrar 4 recomanacions que s'han tingut en compte com a accions de millora per al 2016.

2. Millora contínua

D'acord amb la gestió del manteniment del sistema de qualitat de l'arxiu, que estableix la Norma ISO 9001, enguany s'ha donat continuïtat a les actuacions següents:

- S'han establert i s'ha realitzat el seguiment dels Objectius de qualitat.
- S'han establert i s'ha realitzat el seguiment dels Indicadors dels processos de treball.
- S'ha mesurat la satisfacció dels clients.
- S'han analitzat les Incidències i les Reclamacions (procedents dels usuaris interns i externs).
- S'han dut a terme accions correctores.
- S'han tingut en compte els Suggestiments (interns i externs).
- S'han avaluat els proveïdors externs.

- S'han analitzat els resultats de les Auditories de control, i
- S'ha revisat el sistema de qualitat mitjançant reunions periòdiques de seguiment.

3. Carta de serveis de l'ANC: Avaluació anual del grau de compliment i anàlisi dels Indicadors

Es presenta el resultat de l'avaluació anual del grau de compliment dels 18 compromisos adquirits pel centre, a la *Carta de serveis de l'ANC*, durant el període gener a desembre de 2016.

Per tal d'avaluar el compliment dels compromisos s'han establert els indicadors següents:

1. Número de sol·licituds d'informació general i sistemàtica ateses de forma immediata.
2. Número de sol·licituds d'informació general i sistemàtica ateses en un termini no superior a 30 dies hàbils i percentatge sobre el total de sol·licituds registrades.
3. Número de sol·licituds d'informació i assessorament especialitzats ateses en un temps mitjà de resolució no superior als 30 dies hàbils.
4. Número de sol·licituds de documentació ateses a la Sala de consulta en un temps no superior als 30 minuts.
5. Temps de validació de les sol·licituds de reserva de documentació.
6. Número de sol·licituds procedents de l'Administració ateses en un termini no superior a 4 dies hàbils i percentatge sobre el total.
7. Número d'unitats documentals descrites (o bé unitats de catalogació donades d'alta per a la consulta).
8. Número d'unitats documentals digitalitzades per a la consulta.
9. Número d'imatges associades de documents per a la consulta a l'aplicació informàtica de l'arxiu.
10. Número de volums catalogats per la Biblioteca.
11. Número de sol·licituds de reprografia ateses en els terminis previstos.
12. Publicacions distribuïdes i material divulgatiu elaborat.
13. Número d'incidències i reclamacions registrades.
14. Número de suggeriments proposats pels usuaris.
15. Número de respostes a les reclamacions en un termini no superior a 15 dies hàbils.
16. Número d'usuaris que han complimentat les enquestes.
17. Nivell de satisfacció dels usuaris (Informe valoració enquestes de satisfacció).
18. Número de sol·licituds ateses pel Servei Didàctic en els terminis previstos.
19. Número de sol·licituds de préstec interbibliotecari ateses en un termini no superior a 3 dies hàbils.
20. Número d'activitats culturals planificades per a la difusió i la comunicació dels fons de l'Arxiu.

Anàlisi dels indicadors: valoració global i conclusions

L'objectiu de l'ANC és garantir un compromís del 100% en el grau de compliment dels compromisos establerts amb un marge d'error tolerat del 5%.

El resultat dels valors obtinguts per als diferents indicadors compleix plenament (és a dir el 100%) 15 dels 18 compromisos adquirits en la Carta de serveis.

Tanmateix, s'han registrat 3 compromisos que no han complert el 100% del nivell exigint, tot i que el marge d'error en dos d'aquests compromisos no ha sobrepassat el 5% i únicament en un d'ells el marge d'error ha estat superior. Aquestes desviacions corresponen als compromisos següents:

- Atendre les sol·licitud d'informació general i sistemàtica en un termini no superior a 30 dies hàbils.
 Grau de compliment: 97,36%
 Grau de desviació: 2,64%
 L'any 2015 el grau de compliment d'aquest compromís va ser del 97,73%, i la desviació del 2,27%.
 Per tant la desviació gairebé ha estat la mateixa que l'any 2015, tenint en compte que les sol·licituds l'any 2016 no només s'han mantingut sinó que han augmentat un 8% (1.577 sol·licituds) en relació a l'any anterior.

- Servir la documentació a la Sala de consulta en un temps no superior als 30 minuts des del lliurament de la sol·licitud. Aquest Indicador està segmentat en dos tipus d'incidència:
 1. Registra quan el temps de lliurament de la documentació el sobrepassen els conserges o bé hi ha algun error per part seva
 2. Registra quan no hi ha conserges disponibles i a dipòsit ha de pujar personal de Sala per tal de no sobrepassar els 30 minuts d'espera.

Si se sumen els dos tipus d'Incidència, el grau de compliment és del 99,35%, havent **millorat** en 0,75% respecte al 2015 que va ésser del 98,6%. Tot i no haver assolit el 100% de compliment, no es sobrepassa el 5% del marge d'error tolerat.

Grau de desviació: 0,65% (l'any 2014 el grau de desviació va ésser del 1,4%).

Aquesta millora és conseqüència del següent:

Si es registren els dos tipus d'Incidència per separat:

Inc. Tipus 1: quan el temps el sobrepassen els conserges o bé hi ha algun error per part seva. Grau de compliment: 100%. Grau de desviació: 0% (és a dir **enguany no hi ha hagut cap desviació**).

Inc. Tipus 2: ha de pujar a dipòsit personal de la Sala per no sobrepassar els 30 minuts d'espera. Grau de compliment: 98,7%. Grau de desviació: 1,3% (no es sobrepassa el 5%).

- Sol·licituds de reproducció de documents (autoservei) ateses al moment:
 Grau de compliment: 93,1%.
 Grau de desviació: 6,9% (superior al 5% del marge d'error tolerat).

Compromís	Indicador	Grau de compliment (%)
1. Proporcionar informació general i sistemàtica de forma immediata sobre els fons i els serveis que ofereix l'arxiu	Sol·licituds ateses de forma immediata	100
2. Proporcionar informació general i sistemàtica en un termini no superior a 30 dies hàbils	Número de resolucions <=/= 30 dies hàbils	97,36
3. Proporcionar informació i assessorament especialitzat en un temps mitjà de resolució no superior a 30 dies hàbils	Temps de resolució mitjà no superior a 30 dies hàbils	100
4. Servir la documentació a la Sala de consulta en un temps no superior a 30 minuts des del lliurament de la sol·licitud	Sol·licituds ateses a Sala de consulta en un temps no superior als 30 minuts	99,35
5. Atendre les sol·licituds de reserva de documentació en un termini no superior als 2 dies hàbils	Temps de validació de la reserva no superior a 2 dies hàbils	100
6. Atendre les sol·licituds procedents de l'Administració en un termini no superior a 4 dies hàbils	Sol·licituds ateses en un termini no superior a 4 dies hàbils	100
7. Servir les reproduccions en fotocòpia al moment sempre que la sol·licitud no superi les 30 còpies	Sol·licituds ateses al moment	100
8. Obtenir còpia dels documents consultats al moment sempre que el document estigui microfilmada o digitalitzat (autoservei)	Sol·licituds ateses al moment	93,1
9. Servir les reproduccions digitals a baixa resolució al moment sempre que la sol·licitud no superi les 10 còpies	Sol·licituds ateses al moment	100
10. Servir les reproduccions digitals en alta resolució en un termini no superior als 10 dies sempre que no superin les 15 còpies	Sol·licituds ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	100
11. Ampliar el sistema d'informació i accessibilitat als fons	Unitats documentals descrites i digitalitzades per a la consulta / Llibres revistes catalogades	100
12. Incrementar les publicacions i el material divulgatiu sobre els fons de l'arxiu	Publicacions i material divulgatiu elaborat	100
13. Respondre les reclamacions en un termini no superior als 15 dies	Reclamacions ateses en un termini no superior als 15 dies hàbils	100
14. Posar a disposició dels usuaris Enquestes d'expectatives i de satisfacció	Número d'usuaris que han complimentat les Enquestes / Núm. De suggeriments i reclamacions	100
15. Atendre les sol·licituds del Servei Didàctic en un termini no superior als 7 dies hàbils	Sol·licituds ateses en un termini no superior a 7 dies hàbils	100
16. Revisar i avaluar anualment els compromisos de qualitat d'acord amb els indicadors	Resultats obtinguts en relació als compromisos de qualitat (marge d'error 5%)	100
17. Atendre les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini no superior a 3 dies hàbils	Sol·licituds ateses en un termini no superior a 3 dies hàbils	100
18. Planificar activitats culturals per a la difusió i comunicació dels fons de l'Arxiu	Activitats culturals planificades anualment	100
	PROMIG GLOBAL	99,3%

Valoració global i conclusions:

Tenint en compte l'anàlisi de les dades obtingudes, la valoració global d'aquesta avaluació és considerada satisfactòria ja que el promig global del grau de compliment dels compromisos adquirits continua essent elevat, un 99,3% (el 2015 va ésser d'un 99,7%), i s'ha assolit el 100% el compliment de 15 dels 18 compromisos establerts a la Carta de serveis.

Tot i que un dels 3 compromisos restants ha superat el marge d'error del 5% tolerat, els altres 2 compromisos no superen el 5% d'error.

En relació al 2015 el fet més positiu és que s'ha pogut millorar el grau de compliment relacionat amb el temps de lliurament de la documentació a la Sala de consulta.

El més negatiu consisteix en que, per primera vegada, un dels compromisos no assolits ha superat el marge d'error del 5% tolerat. Són freqüents les incidències ocasionades amb el funcionament irregular de les impressores i amb el funcionament irregular de les lectores de microfilms, per tant, a partir d'ara caldrà fer un seguiment més intensiu sobre aquests aspectes.

Accions a realitzar:

Es constata que cal continuar treballant en la millora del grau de compliment dels compromisos que no s'han pogut assolir plenament i que tenen a veure amb els serveis als usuaris següents: temps de resposta del Servei d'Informació, temps de lliurament de la documentació a la Sala de consulta i especialment amb el servei de reproduccions de documents per mitjà de l'autoservei.

La revisió i l'actualització prevista de la *Carta de serveis* per al 2016, es durà a terme durant aquest any 2017. En principi, enguany, no es proposa modificar el sistema d'avaluació, però sí que es revisaran els criteris establerts per a cada un dels indicadors.