

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de
Almería

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2018 - 31/12/2018



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Servicio:

1. Informar sobre los documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Atender a las consultas y peticiones realizadas de modo presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, en un plazo máximo de 45 minutos.

Indicador:

Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el archivo atendidas en el plazo de 45 minutos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

2. Orientar en el manejo de los instrumentos de descripción de los documentos y asesorar en su búsqueda y localización.

Compromiso:

Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de los instrumentos de descripción, en el plazo máximo de 60 minutos.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos y de orientación en el manejo de sus instrumentos de descripción, atendidas en el plazo de 60 minutos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Servicio:

3. Buscar antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos y ciudadanas.

Compromiso:

Responder a las solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses en el plazo máximo de 1 mes.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos, respondidas en el plazo de 1 mes.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

100.0

31/12/2018

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA BASE DE DATOS PARA LA
GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicio:

4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los Órganos Gestores de las Administraciones Públicas titulares de los documentos, o legalmente autorizados.

Compromiso:

Localizar documentos y antecedentes administrativos para los Órganos Gestores de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 1 mes.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de localización de documentos y antecedentes administrativos para los Órganos Gestores de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia atendidas en el plazo máximo de 1 mes.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

100.0

31/12/2018

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA BASE DE DATOS PARA LA
GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicio:

5. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos.

Compromiso:

Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados en el plazo máximo de 15 días.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento sobre documentos de otros archivos públicos y privados, contestadas en el plazo máximo de 15 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA BASE DE DATOS PARA LA
GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicio:

6. Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares.

Compromiso:

Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 2 meses.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares respondidas en el plazo máximo de 2 meses.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

7. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio distinto del presencial (postal, telefónico o telemático) sobre los documentos del Archivo.

Compromiso:

Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio distinto del presencial en el plazo máximo de 1 mes partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.

Indicador:

Porcentaje de consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial sobre los documentos custodiados en el archivo, atendidas en el plazo de 1 mes a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA BASE DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicio:

1. Facilitar la consulta en sala de los documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias, en el plazo máximo de 20 minutos.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Indicador:

Porcentaje de documentos, sean originales o copias, servidos en sala en el plazo máximo de 20 minutos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

2. Realizar reservas de documentos para su consulta.

Compromiso:

Responder en el plazo de un día a las solicitudes de reserva de documentos para ser consultados, hasta un máximo de 3 unidades de instalación. dicha reserva podrá mantenerse por un período máximo de 7 días.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de reserva de documentos atendidas en el plazo de un día.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

3. Facilitar la consulta en sala de las colecciones de la Biblioteca Auxiliar del Archivo.

Compromiso:

Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto, en un tiempo máximo de 20 minutos.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Indicador:

Porcentaje de ejemplares de la Biblioteca Auxiliar servidos en sala en el plazo máximo de 20 minutos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

4. Facilitar reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Entregar las reproducciones de documentos solicitadas en el plazo máximo de 60 días a partir del pago o de la aceptación del presupuesto, siempre que la petición sea inferior a trescientas copias.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos atendidas en el plazo máximo de 60 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA BASE DE DATOS PARA LA
GESTIÓN DE SERVICIOS

Compromiso:

Facilitar las reproducciones de documentos solicitadas por procedimiento de urgencia, con un máximo de 3 copias por usuario o usuaria, y día.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos por procedimiento de urgencia, atendidas en el mismo día que la solicitud

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Compromiso:

Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas con medios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 2 días.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de autorizaciones para la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por los usuarios tramitadas en el plazo máximo de 2 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

5. Recibir transferencias de documentación de los archivos de las Administraciones Públicas.

Compromiso:

Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 15 días.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 15 días

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Compromiso:

Recibir los documentos objeto de ingreso por parte de las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 1 mes desde la aceptación de su solicitud del mismo.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de ingresos de documentos por parte de las Administraciones Públicas recibidos en el plazo máximo de un mes desde la aceptación de la solicitud de ingreso.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Compromiso:

Realizar inserciones de documentos, en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de inserciones de documentos realizadas en el plazo máximo de 10 días desde su recepción.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

6. Trámite de ingreso de documentos realizado por personas o entidades privadas mediante cualquier título válido en derecho en el plazo máximo de 3 meses.

Compromiso:

Iniciar el trámite de ingreso de documentos realizado por personas o entidades privadas mediante cualquier título válido en derecho en el plazo máximo de 3 meses.

Indicador:

Porcentaje de trámites de ingreso de documentos por personas o entidades privadas, iniciados en el plazo máximo de 3 meses

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

7. Realizar préstamos administrativos de documentos a los órganos de la Administración titulares de los mismos que así lo requieran, así como a los órganos jurisdiccionales.

Compromiso:

Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud.

Indicador:

Porcentaje de préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, realizados en el plazo de 15 días.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

VALOR DEL INDICADOR TOMADO DE LA FECHA REGISTRADA EN LA
BASE DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicio:

8. Prestar documentos originales custodiados en el Archivo para exposiciones temporales.

Compromiso:

Iniciar el trámite de las solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de 1 mes.

Indicador:

Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciados en el plazo máximo de 1 mes.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

VALOR DEL INDICADOR TOMADO DE LA FECHA REGISTRADA EN LA
BASE DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicio:

1. Organizar actividades educativas y culturales sobre los Archivos y el Patrimonio Documental.

Compromiso:

Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental, con una periodicidad mínima anual.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Indicador:

Número de actividades culturales y de difusión del papel de los Archivos y Patrimonio Documental organizadas anualmente.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 1

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador: VALOR DEL INDICADOR TOMADO DEL CUESTIONARIO ANUAL DE ARCHIVOS (APARTADO 9)

Servicio:

2. Organizar visitas guiadas al Archivo para dar a conocer sus instalaciones, servicios y documentos.

Compromiso:

Responder a las solicitudes de visitas guiadas al archivo en el plazo máximo de 3 días, debiendo ser solicitadas al menos con 7 días de antelación.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas al archivo, respondidas en el plazo máximo de 3 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

3. Colaborar con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales sobre los Archivos y el Patrimonio Documental.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Compromiso:

Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales, en el plazo máximo de 15 días.

Indicador:

Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en el plazo máximo de 15 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Servicio:

1. Expedir certificados de asistencia de usuarios y usuarias, y de documentos consultados.

Compromiso:

Expedir certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, en el plazo máximo de 5 días.

Indicador:

Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados expedidos en el plazo máximo de 5 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: OBSERVACIÓN

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Almería

Servicio:

2. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 15 días.

Indicador:

Porcentaje de certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo expedidas en el plazo máximo de 15 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA BASE DE DATOS PARA LA
GESTIÓN DE SERVICIOS