

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de  
Almería

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019

---



## 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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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:

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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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:**

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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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 %

01/01/2019  
31/12/2019

**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 %

01/01/2019  
31/12/2019

**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 %

01/01/2019  
31/12/2019

**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 %

01/01/2019  
31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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 %

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019  
31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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

01/01/2019  
31/12/2019

**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%

01/01/2019  
31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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%

01/01/2019

31/12/2019

**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