

# CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CÓRDOBA

---

## INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2023

ALICIA CORDOBA DEORADOR		03/04/2024	PÁGINA 1/12
VERIFICACIÓN	BndJAEUMF3PNRJZ2UUE2CMNYJ6MKDB	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

1. Atender las solicitudes de información que se realicen por cualquier medio sobre los documentos custodiados en el Archivo.

**Compromiso**

Atender las consultas y peticiones de información realizadas en modo presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo en un plazo máximo de 10 minutos

**Indicador** *Porcentaje de consultas y peticiones que han sido atendidas en plazo*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *90%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 96.01

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Compromiso**

Atender las consultas y peticiones de información realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial en el plazo máximo de 3 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo

**Indicador** *Porcentaje de consultas y peticiones que han sido atendidas en plazo*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 98.55

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

2. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción.

ALICIA CORDOBA DEORADOR		03/04/2024	PÁGINA 2/12
VERIFICACIÓN	BndJAEUMF3PNRJZ2UUE2CMNYJ6MKDB	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Compromiso**

Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción, en un plazo máximo de 15 minutos

**Indicador** Porcentaje de solicitudes de asesoramiento atendidas en plazo.

**Frecuencia de la medición** mensualmente

**Estandar de calidad:** 90%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 98.30

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

---

**Servicio:**

3. Orientar a la ciudadanía en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.

**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 5 días.

**Indicador** Porcentaje de solicitudes de orientación que han sido respondidas en plazo.

**Frecuencia de la medición** mensualmente

**Estandar de calidad:** 80%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

---

**Servicio:**

4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

*Administraciones Públicas y la Administración de Justicia.***Compromiso***Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 3 días***Indicador** *Porcentaje de solicitudes de localización de documentos y antecedentes que han sido atendidas en plazo***Frecuencia de la medición** *mensualmente***Estandar de calidad:** *80%***Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)***Servicio:***5. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados.***Compromiso***Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados en el plazo máximo de 3 días.***Indicador** *Porcentaje de solicitudes de asesoramiento que han sido atendidas en plazo.***Frecuencia de la medición** *mensualmente***Estandar de calidad:** *90%***Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

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

**Compromiso**

Asesorar en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 5 días.

**Indicador** *Porcentaje de solicitudes de asesoramiento que han sido respondidas en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

-----

**Servicio:**

1. Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean estos originales o copias.

**Compromiso**

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

**Indicador** *Porcentaje de documentos que han sido servidos en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 95.14

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

ALICIA CORDOBA DEORADOR		03/04/2024	PÁGINA 5/12
VERIFICACIÓN	BndJAEUMF3PNRJZ2UUE2CMNYJ6MKDB	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

2. Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.

**Compromiso**

Responder en el plazo de 1 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 periodo máximo de 7 días.

<b>Indicador</b>	Porcentaje de reservas que han sido realizadas en plazo.
<b>Frecuencia de la medición</b>	mensualmente
<b>Estandar de calidad:</b>	90%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

3. Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto.

**Compromiso**

Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto, en un tiempo máximo de 15 minutos.

<b>Indicador</b>	Porcentaje de obras que han sido servidas en plazo.
<b>Frecuencia de la medición</b>	mensualmente
<b>Estandar de calidad:</b>	80%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 99.54

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

4. Facilitar, en su caso, reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

**Compromiso**

Entregar las reproducciones de documentos solicitadas en el plazo máximo de 30 días a partir de la aceptación del presupuesto o del pago, siempre que la petición sea inferior a 500 copias.

**Indicador** *Porcentaje de peticiones de reproducción que han sido expedidas en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 99.36

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**Compromiso**

Facilitar las reproducciones de documentos solicitadas por procedimiento de urgencia, hasta un máximo de 10 copias por usuario o usuaria y día, en el plazo de un día

**Indicador** *Porcentaje de peticiones de reproducción que han sido expedidas en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**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 que han sido concedidas en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *90%*

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)**Servicio:**

5. Posibilitar el ingreso de documentos procedentes de archivos públicos o privados.

**Compromiso**

Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 5 días.

<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes que han sido contestadas en plazo.
<b>Frecuencia de la medición</b>	mensualmente
<b>Estandar de calidad:</b>	80%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)**Compromiso**

Recibir los documentos objeto de ingreso por parte de las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud del mismo.

<b>Indicador</b>	Porcentaje de documentos que han sido ingresados en plazo.
<b>Frecuencia de la medición</b>	mensualmente
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

6. Tramitar ingresos de documentos por cualquier título válido en derecho, realizados por personas o entidades privadas.

**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 10 días

**Indicador** Porcentaje de ingresos cuyo trámite se ha iniciado en plazo.

**Frecuencia de la medición** mensualmente

**Estandar de calidad:** 80%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

7. Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que así lo requieran.

**Compromiso**

Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de solicitud.

**Indicador** Porcentaje de préstamos que han sido realizados en plazo.

**Frecuencia de la medición** mensualmente

**Estandar de calidad:** 80%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

8. Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión

**Compromiso**

Iniciar el trámite de las solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de 10 días.

**Indicador** Porcentaje de préstamos cuyo trámite se ha iniciado en plazo.

**Frecuencia de la medición** mensualmente

**Estandar de calidad:** 80%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)**Servicio:**

1. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de 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 de una al año

**Indicador** Número de actividades organizadas

**Frecuencia de la medición** anualmente

**Estandar de calidad:** 1

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 54

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**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 que han sido respondidas en plazo*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** **80%**

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 96.54

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

-----

**Servicio:**

2. Colaborar con otras instituciones en la organización de actividades pedagógicas y difusoras de los Archivos y el Patrimonio Documental.

**Compromiso**

Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales en el plazo máximo de 5 días.

**Indicador** *Porcentaje de solicitudes que han sido respondidas en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** **80%**

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

-----

**Servicio:**

1. Expedir certificados de asistencia a las personas usuarias y de los documentos que han

**CARTA DE SERVICIOS DE**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

consultado.

**Compromiso**

Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de los documentos consultados, en el plazo máximo de 3 días

**Indicador** *Porcentaje de certificados que han sido expedidos en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

-----

**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 3 días.

**Indicador** *Porcentaje de certificaciones y compulsas que han sido expedidas en plazo.*

**Frecuencia de la medición** *mensualmente*

**Estandar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

-----