

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de  
Huelva

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017

---



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

### Servicio:

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

### Compromiso:

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

#### Indicador:

1. Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el Archivo atendidas en el plazo de 10 minutos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

**Seguimiento del Indicador:** No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

### Compromiso:

2. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial en el plazo máximo de 10 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.

#### Indicador:

2. 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 10 días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 898 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

### Servicio:

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

### Compromiso:

3. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción, en un plazo máximo de 45 minutos.

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

➔ **Indicador:**

3. 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 máximo de 45 minutos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

4. 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 10 días.

➔ **Indicador:**

4. Porcentaje de solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos, respondidas en el plazo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 474 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

**Servicio:**

4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y la Administración de Justicia.

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

### Compromiso:

5. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 10 días.

#### Indicador:

5. 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 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 398 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

### Servicio:

5. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados.

### Compromiso:

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

#### Indicador:

6. 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

### Servicio:

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

### Compromiso:

7. Asesorar en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 15 días.

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

**Indicador:**

7. 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 15 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

8. 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:**

8. 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 2710 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

**Servicio:**

2. Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.

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

### Compromiso:

9. 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.

#### Indicador:

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

### Servicio:

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

### Compromiso:

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

#### Indicador:

10. Porcentaje de ejemplares de la Biblioteca Auxiliar servidos en sala en el plazo máximo de 15 minutos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

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

### Servicio:

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

### Compromiso:

11. 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 250 copias.

#### Indicador:

11. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos atendidas en el plazo máximo de 30 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Para un total de 1216 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

### Compromiso:

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

#### Indicador:

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

### Compromiso:

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

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

**Indicador:**

13. 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

14. Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 10 días.

**Indicador:**

14. Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 0 solicitudes se ha cuantificado el 100%, no realizándose por tanto ningún muestreo

**Compromiso:**

15. 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.

**Indicador:**

15. Porcentaje de ingresos de documentos por parte de las Administraciones Públicas recibidos en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud de ingreso.



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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Para un total de 0 ingresos se ha cuantificado el 100% de las solicitudes, no realizándose, por tanto, ningún muestreo.

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

16. 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:**

16. Porcentaje de trámites de ingreso de documentos por personas o entidades privadas, iniciados en el plazo máximo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Para un total de 0 ingreso, se ha cuantificado el 100% no realizandose, por tanto, ningún muestreo

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

17. Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de solicitud.

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

**Indicador:**

17. Porcentaje de préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, realizados en el plazo de 5 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 112 préstamos, se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral de 0,1

**Servicio:**

8. Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión.

**Compromiso:**

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

**Indicador:**

18. Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciados en el plazo máximo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 1 solicitud de préstamo para actividades culturales de difusión, se ha cuantificado el 100% no realizándose, por tanto, ningún muestreo

**Servicio:**

1. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental.

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

### Compromiso:

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

#### Indicador:

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 1

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Para un total de 4 actividades, se ha cuantificado el 100% de las actividades, no realizándose, por tanto, ningún muestreo

### Servicio:

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

### Compromiso:

20. 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:

20. 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Para un total de 1 solicitudes se han cuantificado el 100% de las actividades, no realizándose, por tanto, ningún muestreo

### Compromiso:

21. Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales, en el plazo máximo de 10 días.

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

 **Indicador:**

21. Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en el plazo máximo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Para un total de 1 peticiones de actividades, se ha cuantificado el 100%, no realizándose, por tanto ningún muestreo

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

22. Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de los documentos consultados, en el plazo máximo de 10 días.

 **Indicador:**

22. Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, expedidos en el plazo máximo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

**Servicio:**

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

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

### Compromiso:

23. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 10 días.

#### Indicador:

23. Porcentaje de certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo expedidas en el plazo máximo de 10 días.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Para un total de 546 certificaciones expedidas se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1