

Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial
de Granada

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

Servicio:

1. Informar sobre los documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Atender las consultas y peticiones realizadas de modo presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, en un plazo máximo de 30 minutos

Indicador:

Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el archivo atendidas en el plazo de 30 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:

Las peticiones en sala se pueden cuantificar porque se registran en base de datos. El tiempo de respuesta no cuenta con herramienta para su cuantificación, sin embargo, salvo rara ocasión, la respuesta es menor a los 30 minutos

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 sus instrumentos de descripción, en el plazo máximo de 30 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 30 minutos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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 5 días.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos, respondidas 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: (Sin información adicional).

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 3 días.

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 3 días

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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: (Sin información adicional).

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 3 días.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento sobre documentos de otros archivos públicos y privados, contestadas 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: (Sin información adicional).

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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: (Sin información adicional).

Servicio:

7. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio distinto del presencial sobre los documentos del Archivo.

Compromiso:

Atender las consultas y peticiones 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 realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial sobre los documentos custodiados en el archivo, atendidas en el plazo de 3 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: (Sin información adicional).

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 un plazo máximo de 20 minutos.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2. Realizar reservas de documentos para su consulta.

Compromiso:

Responder en el plazo de 1 día 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:

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: (Sin información adicional).

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 15 minutos

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

Indicador:

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: (Sin información adicional).

Servicio:

4. Facilitar reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

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

Indicador:

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: (Sin información adicional).

Compromiso:

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

Indicador:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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: (Sin información adicional).

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%

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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 5 días.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 5 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: No se puede realizar por falta de espacio en los depósitos. Sólo pueden ingresar pequeñas transferencias.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Realizar inserciones de documentos, en un plazo máximo de 5 días desde su recepción

Indicador:

Porcentaje de inserciones de documentos realizadas en el plazo máximo de 5 días desde su recepción

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: (Sin información adicional).

Servicio:

6. Tramitar donaciones y depósitos de documentos, 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 3 días

Indicador:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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: (Sin información adicional).

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 3 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 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: (Sin información adicional).

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 5 días

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

Indicador:

porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciados en el plazo máximo 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: (Sin información adicional).

Servicio:

1. Actividades culturales y de difusión del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental organizadas anualmente.

Compromiso:

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

Indicador:

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

0.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 0.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3. Colaborar con otras instituciones en actividades pedagógicas y docentes sobre 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 peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en el plazo máximo 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: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Granada

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 3 días.

Indicador:

Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, expedidos 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: (Sin información adicional).

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 de documentos custodiados en el Archivo expedidas 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: Diario