



Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2015 - 31/12/2015

---

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

### Servicio:

1. Informar sobre los documentos, fondos y colecciones 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 30 minutos.

#### Indicador:

Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el archivo en el plaza establecido.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

2. Orientar en el manejo de inventarios y otros instrumentos de descripción de los documentos, fondos y colecciones, y asesorar en la búsqueda y localización de los documentos.

### Compromiso:

Orientar en el manejo de los instrumentos de descripción de los documentos, y asesorar en su búsqueda y localización, en un plazo máximo de 30 minutos.

#### Indicador:

Porcentaje de personas usuarias que han sido orientadas en el manejo de los instrumentos de descripción, y asesoradas en su búsqueda y localización, en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 General de Andalucía

### 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 búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de los derechos e intereses de ciudadanos y ciudadanas en el plazo máximo de 5 días.

#### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos respondidos en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 95%

01/01/2015

31/12/2015

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

**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 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 atendidas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 General de Andalucía

### Servicio:

5. Asesorar sobre fondos y colecciones de otros Archivos.

### Compromiso:

Asesorar sobre documentos de otros archivos en el plazo máximo de 2 días.

### Indicador:

Porcentaje de personas usuarias que han sido asesoradas sobre documentos de otros archivos en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**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 materia Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 5 días.

### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares respondidas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**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 General de Andalucía

### Servicio:

7. Atender las consultas y peticiones realizadas por teléfono, fax, correo postal o electrónico.

### 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, contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

1. Facilitar la consulta en Sala de Lectura de los documentos, fondos y colecciones custodiados en el Archivo.

### Compromiso:

Servir en sala los documentos solicitados, sean originales o copia, en un plazo máximo de 15 minutos.

#### Indicador:

Porcentaje de documentos servidos en sala, sean originales o copia, en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 General de Andalucía

### Servicio:

2. Realizar reservas de documentos para su consulta.

### Compromiso:

Responder en el plazo de 15 minutos a la 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 plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

3. Facilitar la consulta del fondo de la Biblioteca Auxiliar del Archivo.

### Compromiso:

Servir en sala obras de la Biblioteca Auxiliar en un tiempo máximo de 15 minutos.

#### Indicador:

Porcentaje de obras de la Biblioteca Auxiliar servidas en sala en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**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 General de Andalucía

### Servicio:

4. Facilitar reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

### Compromiso:

Entregar las reproducciones de documentos en el plazo de 20 días a partir del pago o de la aceptación del presupuesto, siempre que la petición sea inferior a mil copias.

#### Indicador:

Porcentaje de peticiones de reproducción de documentos entregadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Compromiso:

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

#### Indicador:

Porcentaje de copias expedidas por procedimiento de urgencia en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 por medios propios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 2 días.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

➡ **Indicador:**

Porcentaje de autorizaciones para la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por las personas usuarias concedidas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**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 documentación de las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 5 días.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentación de las Administraciones Públicas contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Compromiso:**

Ingresar los documentos transferidos en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud de transferencia.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de ingresos de documentos realizados en plazo.



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Compromiso:

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

#### ➔ **Indicador:**

Porcentaje de integraciones de documentos realizadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

6. Tramitar donaciones y depósitos de documentos, fondos y colecciones realizados por personas y entidades privadas.

### Compromiso:

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

#### ➔ **Indicador:**

Porcentaje de trámites de ingresos de documentos por personas o entidades privadas en el plazo establecido.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 así 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 , en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 préstamos de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de 5 días.

#### Indicador:

Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciadas en el plazo máximo de 5 días

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

1. Difundir los instrumentos de descripción e información que se realicen sobre el Archivo, y sobre sus fondos y colecciones.

**Compromiso:**

Difundir los instrumentos de descripción e información que se realicen sobre el Archivo, y sobre sus fondos y colecciones, en el plazo máximo de un mes desde del fin de su realización.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de instrumentos de descripción e información difundidos en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

2. Organizar actividades educativas, culturales y expositivas en el marco de su competencia, para el conocimiento y la difusión del patrimonio documental y de sus instituciones.

**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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 1

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

3. Concertar visitas guiadas al Archivo para dar a conocer sus instalaciones, servicios y documentos.

**Compromiso:**

Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos al archivo en el plazo máximo de 2 días, debiendo ser tramitadas al menos con 7 días de antelación.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas para grupos, respondidas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

4. Colaborar con otras instituciones en actividades pedagógicas y docentes sobre los Archivos y el Patrimonio Documental.

**Compromiso:**

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

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en plazo máximo de 5 días.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

Expedir certificados de asistencia de usuarios y usuarias, y de documentos consultados, en el plazo máximo de 3 días.

**Indicador:**

Porcentaje de certificados de asistencia de usuarios y usuarias, y de documentos consultados, expedidos en plazo.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

2. Expedir certificaciones y compulsas de documentos integrantes de los fondos del 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 plazo.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Archivo General de Andalucía

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).