

Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería
de Granada

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería 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 15 minutos.

Indicador:

Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el archivo atendidas en el plazo de 15 minutos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Base de datos de consultas en sala

Servicio:

2. Orientar en el manejo de los instrumentos de descripción de los documentos y asesorar en su búsqueda y localización.

Compromiso:

Asesorar en el 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 en la búsqueda y localización de documentos y de orientación en el manejo de sus instrumentos de descripción, atendidas en el plazo de 15 minutos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Servicio:

3. Buscar antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de los derechos e intereses de ciudadanos y ciudadanas.

Compromiso:

Responder a las solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa 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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador:

Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de la Administración de Justicia 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 plazo máximo de 3 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

5. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio (presencial, postal, telefónico o telemático) 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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

1. Facilitar la consulta en sala de los documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

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

Indicador:

Porcentaje de documentos, sean originales o copias, servidos en sala en el plazo máximo de 20 minutos.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Base de datos de consultas en sala

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 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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

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.

➡ **Indicador:**

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Base de datos de consultas en sala

Servicio:

4. Facilitar la obtención de reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Entregar las reproducciones de documentos en el plazo de 60 días a partir del pago, siempre que la petición sea inferior a quinientas 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: 90%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

Compromiso:

Facilitar las reproducciones de documentos solicitadas por procedimiento de urgencia, hasta 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 Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador:

Solicitudes de reproducción resueltas

Compromiso:

Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por las personas usuarias en el plazo máximo de un día.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de autorizaciones para la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por los usuarios tramitadas en el plazo máximo de 1 día.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador:

Solicitudes de reproducción resueltas

Servicio:

5. Recibir transferencias de documentación de los archivos de la Administración de Justicia.

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 ingreso de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 5 días.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

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 realizados por 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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

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: 90%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

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.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

7. Realizar préstamos de documentos a los órganos de la Administración de Justicia titulares de los mismos que así lo requieran.

Compromiso:

Realizar préstamos de documentos a los órganos de la Administración de Justicia titulares de los mismos que así lo requieran, dentro de los 2 días siguientes a la solicitud.

Indicador:

Porcentaje de préstamo de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, realizados en el plazo de 2 días.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

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.

➔ **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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

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

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 de la Real Chancillería de Granada

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

1.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.0

Seguimiento del Indicador: Expedientes de organización de cada actividad

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 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: 95%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

3. Colaborar en actividades pedagógicas y docentes sobre el Patrimonio Documental y sus instituciones.

Compromiso:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador:

Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

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

Compromiso:

Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de los 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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Registro auxiliar de entrada y salida

Servicio:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería de Granada

Compromiso:

Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo de 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: 95%

01/01/2017

31/12/2017

95.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador:

Registro auxiliar de entrada y salida