

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE ANDALUCIA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2023

Servicio:

Informar sobre los documentos, fondos y colecciones custodiados en el Archivo.

Compromiso

Atención a las consultas y peticiones en un plazo máximo de 30 minutos

Indicador	<i>Porcentaje de consultas y peticiones presenciales</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (*indicar observaciones si procede*)

Servicio:

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

Orientación y asesoramiento en un plazo máximo de 30 minutos

Indicador	<i>Porcentaje de personas usuarias</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (*indicar observaciones si procede*)

Servicio:

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

Compromiso

Respuesta a las solicitudes en el plazo máximo de cinco días

Indicador	<i>Porcentaje de solicitud de búsqueda atendidos en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	95%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **95.0**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Servicio:

Localizar documentos y antecedentes administrativos para los Órganos Gestores de las Administraciones Públicas titulares de los documentos, o legalmente autorizados

Compromiso

Localización de documentos y antecedentes administrativos en el plazo máximo de 3 días

Indicador	<i>Porcentaje de solicitudes atendidos en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Servicio:

Asesorar sobre fondos y colecciones de otros Archivos

Compromiso

Asesoramiento en el plazo máximo de 2 días

Indicador	<i>Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (*indicar observaciones si procede*)

Servicio:

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

Compromiso

Asesoramiento en el plazo máximo de 5 días

Indicador	<i>Porcentaje de solicitudes atendidos en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (*indicar observaciones si procede*)

Servicio:

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

Compromiso

Atención de consultas y peticiones en el plazo máximo de 3 días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo

Indicador	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

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

Compromiso

Servicio en sala los documentos solicitados en un plazo máximo de 15 minutos

Indicador	Porcentaje de solicitudes atendidos en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

Realizar reservas de documentos para su consulta

Compromiso

Respuesta en el plazo de 15 minutos a las solicitudes de reservar hasta un máximo de 3 unidades de instalación. Dicha reserva podrá mantenerse en un periodo máximo de 7 días

Indicador	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

Facilitar la consulta del fondo de la Biblioteca Auxiliar del Archivo

Compromiso

Servicio en sala las obras de la Biblioteca Auxiliar en un tiempo máximo de 15 minutos

Indicador	Porcentaje de solicitudes servidas en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

Facilitar reproducciones de documentos custodiados en el Archivo

Compromiso

Entrega de las reproducciones 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 entregadas en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Compromiso

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

Indicador	Porcentaje de copias atendidos en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones:

Compromiso

Autorización, en su caso, de la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 2 días

Indicador	Porcentaje de autorizaciones concedidas en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100%

Observaciones:

Servicio:

Recibir transferencias de documentación de los archivos de las Administraciones Públicas

Compromiso

Respuesta a las solicitudes de ingresos de documentación de las Administraciones Públicas en el máximo de 5 días

Indicador	<i>Porcentaje de solicitudes contestados en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Compromiso

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

Indicador	<i>Porcentaje de ingresos realizados en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Compromiso

Realización de las integraciones de documentos en un plazo máximo de 5 días desde su recepción

Indicador	<i>Porcentaje de integraciones realizados en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

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

Servicio:

Tramitación de donaciones y depósitos de documentos, fondos y colecciones realizados por personas y entidades privadas

Compromiso

Inicio del trámite de ingreso en el plazo máximo de 3 días

Indicador	Porcentaje de trámites de ingresos en el plazo establecido
------------------	--

Frecuencia de la medición	anual
----------------------------------	-------

Estandar de calidad:	100%
-----------------------------	------

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

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

Realización de préstamos en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de la solicitud

Indicador	Porcentaje de préstamos servidas en plazo
------------------	---

Frecuencia de la medición	anual
----------------------------------	-------

Estandar de calidad:	100%
-----------------------------	------

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

Prestar documentos originales custodiados en el Archivo para exposiciones temporales

Compromiso

Inicio del trámite de las solicitudes de préstamos en el plazo máximo de 5 días

Indicador *Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos en el plazo establecido*

Frecuencia de la medición *anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Servicio:

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

Compromiso

Difusión de los instrumentos de descripción e información en el plazo máximo de un mes desde el fin de su realización

Indicador *Porcentaje de instrumentos de descripción e información difundidos en plazo*

Frecuencia de la medición *anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Servicio:

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

Organización de actividades culturales y difusoras con una periodicidad mínima anual

Indicador	Número de actividades culturales y de difusión en el año
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	2

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **2.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

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

Compromiso

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

Indicador	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo
Frecuencia de la medición	anual
Estandar de calidad:	100 %

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

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

Compromiso

Respuesta a las solicitudes de el plazo máximo de 5 días

Indicador	<i>Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100 %</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

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

Compromiso

Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días

Indicador	<i>Porcentaje de certificados expedidos en plazo</i>
Frecuencia de la medición	<i>anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

Observaciones: (indicar observaciones si procede)