

Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial
de Cádiz

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2015 - 31/12/2015



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

Servicio:

1. Informar sobre los documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Informar a las personas usuarias sobre los documentos custodiados en el Archivo de manera inmediata o en menos de 10 minutos.

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	95.0	01/04/2015	95.0	01/07/2015	90.0	01/10/2015	95.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 93.75

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

Orientar en el manejo de los instrumentos de descripción de los documentos, y asesorar en su búsqueda y localización de manera inmediata o en menos de 10 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 10 minutos

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	95.0	01/04/2015	95.0	01/07/2015	90.0	01/10/2015	95.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 93.75

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

Servicio:

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

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 respondidas en plazo máximo de 5 días

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

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 en el plazo máximo de 5 días.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de localización de documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de la Administración atendidas en plazo máximo de 5 días.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	90.0	01/04/2015	90.0	01/07/2015	90.0	01/10/2015	90.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 90.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

Servicio:

5. 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 respondidas en plazo máximo de 5 días.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	95.0	01/04/2015	95.0	01/07/2015	95.0	01/10/2015	95.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 95.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

6. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio distinto del presencial (postal, telefónico o telemático) sobre los documentos del Archivo.

Compromiso:

Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio distinto del presencial (postal, telefónico o telemático) en el plazo máximo de 5 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.

➔ **Indicador:**

Porcentaje consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, atendidas en plazo máximo de 5 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	97.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.25

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

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.

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	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 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: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 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 Histórico Provincial de Cádiz

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 10 minutos.

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

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 solicitadas en el plazo máximo de 30 días a partir del pago o de la aceptación del presupuesto, siempre que la petición sea inferior a doscientas cincuenta copias.

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	95.0	01/04/2015	95.0	01/07/2015	90.0	01/10/2015	95.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 93.75

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	90.0	01/04/2015 30/06/2015	90.0	01/07/2015 30/09/2015	90.0	01/10/2015 31/12/2015	90.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 90.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 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 documentos realizadas por las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 5 días.

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

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: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

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 realizados por personas o entidades privadas mediante cualquier título válido en derecho en el plazo máximo de 5 días.

Indicador:

Porcentaje de trámites de ingreso de documentos por personas o entidades privadas, iniciados en el plazo máximo de 5 días

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	95.0	01/10/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 98.75

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 judiciales.

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: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	97.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.25

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.

➡ **Indicador:**

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

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

1. Organizar actividades educativas y culturales sobre los Archivos y el Patrimonio Documental.

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

01/01/2015 31/12/2015	15.0
--------------------------	-------------

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 15.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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 máximo de 3 días, debiendo ser tramitadas al menos con 7 días de antelación.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas al Archivo, respondidas en plazo máximo de 3 días.

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	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 plazo máximo de 5 días.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 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 de documentos consultados.

Compromiso:

Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de documentos consultados, en el plazo máximo de 5 días.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, expedidos en plazo máximo de 5 días.

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 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 custodiados en el Archivo.

Compromiso:

Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 5 días.

Indicador:

Porcentaje de certificaciones y compulsas de documentos custodiados del Archivo expedidas en plazo máximo de 5 días.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).