

**Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial  
de Granada**

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**

**01/01/2014 - 31/12/2014**

---



## 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%

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**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:

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%

01/01/2014

31/12/2014

**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:

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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2014  
31/12/2014

**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:

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%

01/01/2014

**100.0**

31/12/2014

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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

**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%

**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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2014	<b>100.0</b>
31/12/2014	

Valor anual del indicador  
(Media Aritmética): 100.0

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

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

### 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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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.

#### 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%

01/01/2014  
31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**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



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

➡ **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%

01/01/2014

**100.0**

31/12/2014

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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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

01/01/2014  
31/12/2014

**18.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 18.0

**Seguimiento del Indicador:** 4 Visitas guiadas, 1 Jornada Técnica de Formación en Archivos, 1 Exposición virtual, 1 Jornada de puertas abiertas, 3 Comentarios de documentos en el portal de Archivos y web de la Consejería, 1 Proyecto I+D Excelencia en colaboración con la universidad de Granada. Asistencia a 2 conferencias, 1 seminario y 4 reuniones de trabajo de grupos de investigación

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

### 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 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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Curso y Exposición

## 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%

01/01/2014

31/12/2014

**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%

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Diario

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

