

Carta de Servicio del Archivo de la Real Chancillería  
de Granada

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2018 - 31/12/2018

---



## 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%

01/02/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**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%

01/01/2018

**95.0**

31/12/2018

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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

**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

01/01/2018  
31/12/2018

**3.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 3.0

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

**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%

01/01/2018

31/12/2018

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

#### Seguimiento del Indicador:

Registro auxiliar de entrada y salida