

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de  
Sevilla

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2015 - 31/12/2015

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

### 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:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 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:** 100%

01/01/2015

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 Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

### 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 10 días.

#### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos, respondidas en el plazo de 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015	<b>100.0</b>
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 de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 10 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 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015	<b>100.0</b>
31/12/2015	

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

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 5 días.

### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento sobre documentos de otros archivos públicos y privados, contestadas en el plazo máximo de 5 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

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 materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares, en un plazo de 10 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 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

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 (presencial, postal, telefónico o telemático) sobre los documentos del Archivo.

### Compromiso:

Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio distinto del presencial en el plazo máximo de 5 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 5 días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**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 15 minutos.

### Indicador:

Porcentaje de documentos, sean originales o copias, servidos en sala en el plazo máximo de 15 minutos

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

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:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

---

**Servicio:**

3. Facilitar la consulta en sala de los fondos de la Biblioteca 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 Histórico Provincial de Sevilla

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

### Servicio:

4. Proporcionar reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

### Compromiso:

Entregar las reproducciones analógicas de documentos solicitadas en el plazo máximo de 10 días a partir de la aceptación del presupuesto o del pago, siempre que la petición sea inferior a 300 copias.

#### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de reproducción analógica de documentos atendidas en el plazo máximo de 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

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

### Compromiso:

Entregar las reproducciones digitales de documentos solicitadas en el plazo máximo de 30 días a partir de la aceptación del presupuesto o del pago, siempre que la petición sea inferior a 300 copias.

#### Indicador:

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

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

### 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:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

### Compromiso:

Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas con medios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 3 días.

#### ➡ **Indicador:**

Porcentaje de autorizaciones para la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por los usuarios tramitadas en el plazo máximo de 3 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

### Servicio:

5. Recibir transferencias de otros archivos de las administraciones públicas.

### Compromiso:

Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las Administraciones Públicas, en el plazo máximo de 10 días.

#### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

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 10 días.

#### Indicador:

Porcentaje de trámites de ingreso de documentos por personas o entidades privadas, iniciados en el plazo máximo de 10 días

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**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 diferentes órganos de la Administración.

**Compromiso:**

Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, en un plazo máximo de 5 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 5 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

---

**Servicio:**

8. Prestar documentos custodiados en el Archivo para participar en exposiciones temporales.

**Compromiso:**

Iniciar el trámite de las solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de 10 días.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

 **Indicador:**

Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciados en el plazo máximo de 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015  
31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

**Servicio:**

1. Programar exposiciones y otras actividades didácticas y culturales orientadas a la difusión de los fondos del Archivo, del Patrimonio Documental y sus instituciones.

**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

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

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

**Servicio:**

2. Concertar visitas guiadas al Archivo para dar a conocer sus fondos e instalaciones.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

### 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%

01/01/2015

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 formativas, didácticas y culturales 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 10 días.

#### Indicador:

Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en el plazo máximo de 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

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 Servicio del Archivo Histórico Provincial de Sevilla

**Servicio:**

1. Emitir certificados de asistencia de usuarios y usuarias y de documentos consultados.

**Compromiso:**

Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y a 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:** 100%

01/01/2015

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 10 días.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo expedidas en el plazo máximo de 10 días

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015

31/12/2015

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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