

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de
Sevilla

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2016 - 31/12/2016



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%

01/01/2016

31/12/2016

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 otientar en el maneje 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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016	100.0
31/12/2016	

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%

01/01/2016	100.0
31/12/2016	

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016
31/12/2016

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%

01/01/2016
31/12/2016

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%

01/01/2016
31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016
31/12/2016

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%

01/01/2016
31/12/2016

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%

01/01/2016
31/12/2016

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

01/01/2016
31/12/2016

13.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 13.0

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

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%

01/01/2016

31/12/2016

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).