

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de
Huelva

INFORME DE SEGUIMIENTO 2017



INTRODUCCIÓN DEL INFORME

0.1 - Descripción del Servicio

Carta de Servicios

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de Huelva

Organismos

Consejería de Cultura

Unidad responsable

Archivo Histórico Provincial de Huelva

Publicación en BOJA

Resolución 11 febrero 2008. BOJA nº 57, de 24 de marzo de 2008

Folleto Divulgativos

Folleto Divulgativo del Archivo Histórico Provincial de Huelva

Dirección web

www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ahphuelva

Cargo Responsable

LUIS CARLOS GOMEZ ROMERO

Equipo de Trabajo:

Belinda Santos Bueno
Francisca Hernández Quintero
JAVIER LOBATO DOMINGUEZ
Ana Mª Mesa Gallego
David Peral
LUIS CARLOS GOMEZ ROMERO

Fecha Inicio Elaboración:

No definida

0.2 - Documentación analizada

Solicitudes presentadas tanto por los ciudadanos como por los distintos órganos de las Administraciones Públicas

Nº	Actividad	Responsable	Fecha
1			No definida

DIMENSIÓN DEL SERVICIO

1.1 - Análisis de los elementos de la información

¿Considera que es adecuada la actual definición de los servicios para su comprensión por la persona usuaria?

Sí

Observaciones

Ninguna

Considera que el lenguaje de la carta es accesible para la persona usuaria del Servicio?

Sí

Observaciones

Ninguna

En el caso que existan unidades orgánicas que ofrezcan servicios similares, delegaciones, bibliotecas, etc) ¿la definición de su carta mantiene parecidas características en cuanto a definición de servicios y compromisos?

Sí

Observaciones

Ninguna

Verificación de las indicaciones para acceder a los servicios.

a) Acceso presencial (Dirección, líneas de transporte, mapa de situación, horarios de atención)

Sí

b) Acceso telefónico (verificar horarios de atención y teléfonos)

Sí

c) Acceso telemático

Sí

Observaciones

Ninguna

1.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------



DIMENSIÓN DE LA CIUDADANÍA

2.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

Canales o mecanismos de participación de la ciudadanía para la mejora del servicio. (Señale qué canales de la lista tiene relacionados)

Libro de Sugerencias y reclamaciones.

Sí

Reuniones periódicas con grupos de usuarios

No

Especificar periodicidad

Ninguna

Mediante escritos o comunicaciones dirigidos a una dirección concreta de correo electrónico

Sí

Mediante la participación en foros, seminarios, u otros lugares de encuentro

No

Especificar periodicidad

Ninguna

Mediante la participación en comisiones mixtas con otras entidades públicas y/o privadas

No

Especificar periodicidad

Ninguna

¿Se han definido los derechos de la ciudadanía?

Sí

Los derechos de la Carta son los establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común?

Sí

¿Se han definido derechos específicos a partir de la normativa específica que afecta al servicio?

No

¿Se han definido las obligaciones que deberá observar la persona usuaria para acceder al servicio?

No

Observaciones

Ninguna

Mecanismos de comunicación e información. ¿Ha establecido mecanismos de comunicación con la ciudadanía o usuario/a del servicio?

Buzones de correo electrónicos generales

Sí

Buzones de correo electrónico específicos según materia a tratar

No

Teléfonos de consulta

Sí

Posibilidad de acceso a través de la Web (bases de datos, seguimiento de su expediente, posibilidad de iniciar trámites, acceso a documentos normalizados necesarios para la tramitación, acceso a documentos informativos, manuales, etc.)

No

Publicaciones periódicas

No

Folletos explicativos sobre trámites y/o servicios ofrecidos

Sí

Plantillas de documentos necesarios para la realización de trámites

Sí

SMS para la comunicación del estado de los expedientes, nuevos servicios, etc.

No

Espacios específicos en Internet para el acceso a datos de interés del servicio

No

Observaciones

Ninguna

2.2 - Dimensión de la calidad

Elementos tangibles:

Ninguna

Fiabilidad:

Ninguna

Capacidad de respuesta:

Ninguna

Seguridad:

Ninguna

Empatía:

Ninguna

2.3 - Descripción de las incidencias detectadas

- Elementos tangibles: Aunque el centro carece de barreras arquitectónicas en su acceso no se ha expresado en la carta de servicio nada referido a la accesibilidad.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DE PROCESO

3.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

¿Dispone de algún tipo de certificación en materia de calidad?

NO

¿Dispone de algún premio o reconocimiento en materia de calidad por parte de alguna organización externa?

NO

Definición de los procesos de prestación del servicio

Ninguna

Definición del proceso de seguimiento de los compromisos

Ninguna

Definición del proceso de difusión del cumplimiento de los compromisos.

Ninguna

Definición del proceso de medición de las expectativas/satisfacción de la persona usuaria del servicio

Ninguna

3.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Carencia de definición de procesos

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DE COMPROMISO

4.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

Correlación Servicio - Compromiso - Indicador. ¿Están relacionados los Servicios citados en la carta, con sus respectivos compromisos, y éstos a su vez con sus indicadores correspondientes?

Sí

Observaciones

Se han establecido bloques de servicios y estos tienen su equivalencia en bloques de compromisos e indicadores, si bien los servicios aparecen relacionados en cada bloque con una numeración que no equivale con la de los compromisos e indicadores.

¿Considera que se han definido los compromisos de manera comprensible y objetiva?

No

Observaciones

En la actualidad muchos de los compromisos señalados no se pueden cuantificar ya que o bien no se han establecido los procesos para ello o por que su cuantificación resulte imposible.

Definición de compromisos que aporten valor

Ninguna

4.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DEL INDICADOR

5.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

PERTINENCIA

Existe correlación en todos los indicadores y compromisos.

INDEPENDENCIA

Se han establecido en todos los indicadores estándar de calidad del 100%

PRECISIÓN Y MÉTODO DE CÁLCULO

Todos los indicadores, salvo el número 19, están descritos atendiendo a porcentajes.

FACTIBILIDAD

Ninguna

PERIODICIDAD

Ninguna

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Ninguna

5.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

Con el objetivo de verificar la monitorización de indicadores y el nivel de cumplimiento de los compromisos pueden consultarse los valores de indicadores en el Cuadro de Mandos.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

FECHA Y FIRMA

En Huelva, a 05 de abril de 2017

Fdo: LUIS CARLOS GOMEZ ROMERO

