

Carta de Servicio del Archivo Histórico Provincial de
Huelva

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019



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

Servicio:

1. Atender las solicitudes que se realicen por cualquier medio sobre los documentos custodiados en el Archivo

Compromiso:

1. Atender las consultas y peticiones realizadas de modo presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 10 minutos.

➔ Indicador:

1. Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el Archivo atendidas en el plazo de 10 minutos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Compromiso:

2. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial en el plazo máximo de 10 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.

➔ Indicador:

2. 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 10 días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 768 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

Servicio:

2. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de los instrumentos de descripción.

Compromiso:

3. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción, en un plazo máximo de 45 minutos.

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

➔ **Indicador:**

3. 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 máximo de 45 minutos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

3. Orientar a la ciudadanía en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.

Compromiso:

4. 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:**

4. 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%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 634 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

Servicio:

4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y la Administración de Justicia.

Compromiso:

5. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 10 días.

➔ **Indicador:**

5. 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.

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Para un total de 438 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

Servicio:

5. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados.

Compromiso:

6. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados en el plazo máximo de 15 días.

➡ **Indicador:**

6. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento sobre documentos de otros archivos públicos y privados, contestadas en el plazo máximo de 15 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador:

No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

6. Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares.

Compromiso:

7. Asesorar en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 15 días.

➡ **Indicador:**

7. 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 15 días.

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

1. Facilitar la consulta de los documentos en sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias.

Compromiso:

8. 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.

➔ **Indicador:**

8. 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%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 2669 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

Servicio:

2. Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.

Compromiso:

9. 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 período máximo de 7 días.

➔ **Indicador:**

9. Porcentaje de solicitudes de reserva de documentos atendidas en el plazo de un día.

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

3. Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto.

Compromiso:

10. Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto, en un tiempo máximo de 15 minutos.

➔ **Indicador:**

10. 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: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

4. Facilitar, en su caso, reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

11. Entregar las reproducciones 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 250 copias.

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

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

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 1042 solicitudes se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1

Compromiso:

12. Facilitar las reproducciones de documentos solicitadas por procedimiento de urgencia, hasta un máximo de 10 copias por usuario o usuaria y día.

➔ **Indicador:**

12. 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%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Compromiso:

13. Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas con medios aportados por las personas usuarias en el plazo máximo de 2 días.

➔ **Indicador:**

13. 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%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

5. Posibilitar el ingreso de documentos procedentes de archivos públicos o privados.

Compromiso:

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

➔ **Indicador:**

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

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Para un total de 0 solicitudes se ha cuantificado el 100%, no realizándose por tanto ningún muestreo

Compromiso:

15. 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:**

15. 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%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Para un total de 0 ingresos se ha cuantificado el 100% de las solicitudes, no realizándose, por tanto, ningún muestreo.

Servicio:

6. Tramitar ingresos de documentos por cualquier título válido en derecho, realizados por personas o entidades privadas.

Compromiso:

16. 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:**

16. 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 Huelva

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Para un total de 0 ingreso, se ha cuantificado el 100% no realizándose, por tanto, ningún muestreo

Servicio:

7. Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran.

Compromiso:

17. 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:

17. 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%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Para un total de 71 préstamos, se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral de 0,1

Servicio:

8. Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión.

Compromiso:

18. 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 Huelva

 **Indicador:**

18. 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%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 0 solicitud de préstamo para actividades culturales de difusión, se ha cuantificado el 100% no realizandose, por tanto, ningun muestreo

Servicio:

1. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental.

Compromiso:

19. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental, con una periodicidad mínima anual.

 **Indicador:**

19. 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

Seguimiento del Indicador: Para un total de 5 actividades

Servicio:

2. Colaborar con otras instituciones en la organización de actividades pedagógicas y difusoras de los Archivos y el Patrimonio Documental.

Compromiso:

20. 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.

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

➔ **Indicador:**

20. 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%

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 0 solicitudes se han cuantificado el 100% de las actividades, no realizándose, por tanto, ningún muestreo

Compromiso:

21. Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales, en el plazo máximo de 10 días.

➔ **Indicador:**

21. 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%

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 0 peticiones de actividades, se ha cuantificado el 100%, no realizándose, por tanto ningún muestreo

Servicio:

1. Expedir certificados de asistencia a las personas usuarias y de los documentos que han consultado.

Compromiso:

22. Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de los documentos consultados, en el plazo máximo de 10 días.

➔ **Indicador:**

22. Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, expedidos en el plazo máximo de 10 días.

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: No es posible medir el indicador ya que no existen mecanismos que nos permita cuantificar el mismo. Por tanto, no asignamos valor.

Servicio:

2. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo.

Compromiso:

23. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 10 días.

Indicador:

23. 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%

01/01/2019

100.0

31/12/2019

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Para un total de 419 certificaciones expedidas se ha llevado a cabo un muestreo según error muestral del 0,1