

# **CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE ANDALUCIA**

---

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**

**2023**

**Servicio:**

*Informar sobre los documentos, fondos y colecciones custodiados en el Archivo.*

**Compromiso**

*Atención a las consultas y peticiones en un plazo máximo de 30 minutos*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de consultas y peticiones presenciales</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (*indicar observaciones si procede*)

**Servicio:**

*Orientar en el manejo de inventarios y otros instrumentos de descripción de los documentos, fondos y colecciones, y asesorar en la búsqueda y localización de los documentos.*

**Compromiso**

*Orientación y asesoramiento en un plazo máximo de 30 minutos*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de personas usuarias</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (*indicar observaciones si procede*)

**Servicio:**

*Buscar antecedentes jurídico-administrativo para la defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos y ciudadanas.*

**Compromiso**

*Respuesta a las solicitudes en el plazo máximo de cinco días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de solicitud de búsqueda atendidos en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<b>95%</b>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **95.0**

**Observaciones:** (*indicar observaciones si procede*)

**Servicio:**

*Localizar documentos y antecedentes administrativos para los Órganos Gestores de las Administraciones Públicas titulares de los documentos, o legalmente autorizados*

**Compromiso**

*Localización de documentos y antecedentes administrativos en el plazo máximo de 3 días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de solicitudes atendidos en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<b>100%</b>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (*indicar observaciones si procede*)

**Servicio:**

*Asesorar sobre fondos y colecciones de otros Archivos*

**Compromiso**

*Asesoramiento en el plazo máximo de 2 días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (*indicar observaciones si procede*)

**Servicio:**

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

**Compromiso**

*Asesoramiento en el plazo máximo de 5 días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de solicitudes atendidos en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (*indicar observaciones si procede*)

**Servicio:**

Atender las consultas y peticiones realizadas por teléfono, fax, correo postal o electrónico

**Compromiso**

Atención de consultas y peticiones en el plazo máximo de 3 días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo

<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

Facilitar la consulta en la Sala de Lectura de los documentos, fondos y colecciones custodiados en el Archivo.

**Compromiso**

Servicio en sala los documentos solicitados en un plazo máximo de 15 minutos

<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes atendidos en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

Realizar reservas de documentos para su consulta

**Compromiso**

Respuesta en el plazo de 15 minutos a las solicitudes de reservar hasta un máximo de 3 unidades de instalación. Dicha reserva podrá mantenerse en un periodo máximo de 7 días

<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

Facilitar la consulta del fondo de la Biblioteca Auxiliar del Archivo

**Compromiso**

Servicio en sala las obras de la Biblioteca Auxiliar en un tiempo máximo de 15 minutos

<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes servidas en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

Facilitar reproducciones de documentos custodiados en el Archivo

**Compromiso**

Entrega de las reproducciones en el plazo de 20 días a partir del pago o de la aceptación del presupuesto, siempre que la petición sea inferior a mil copias

<b>Indicador</b>	Porcentaje de peticiones entregadas en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Compromiso**

Entrega de copias por procedimiento de urgencia, con un máximo de 10 copias por usuario o usuaria y día

<b>Indicador</b>	Porcentaje de copias atendidos en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:**

**Compromiso**

Autorización, en su caso, de la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 2 días

<b>Indicador</b>	Porcentaje de autorizaciones concedidas en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Observaciones:**

**Servicio:**

*Recibir transferencias de documentación de los archivos de las Administraciones Públicas*

**Compromiso**

*Respuesta a las solicitudes de ingresos de documentación de las Administraciones Públicas en el máximo de 5 días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de solicitudes contestados en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**Compromiso**

*Ingreso de los documentos transferidos en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud de transferencia*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de ingresos realizados en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**Compromiso**

*Realización de las integraciones de documentos en un plazo máximo de 5 días desde su recepción*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de integraciones realizados en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)***Servicio:**

**Servicio:**

Tramitación de donaciones y depósitos de documentos, fondos y colecciones realizados por personas y entidades privadas

**Compromiso**

Inicio del trámite de ingreso en el plazo máximo de 3 días

<b>Indicador</b>	Porcentaje de trámites de ingresos en el plazo establecido
------------------	--

<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
----------------------------------	-------

<b>Estandar de calidad:</b>	100%
-----------------------------	------

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

Realizar préstamos administrativos de documentos a los órganos de la Administración titulares de los mismos que así lo requieran, así como a los órganos jurisdiccionales

**Compromiso**

Realización de préstamos en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de la solicitud

<b>Indicador</b>	Porcentaje de préstamos servidas en plazo
------------------	---

<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
----------------------------------	-------

<b>Estandar de calidad:</b>	100%
-----------------------------	------

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

*Prestar documentos originales custodiados en el Archivo para exposiciones temporales*

**Compromiso**

*Inicio del trámite de las solicitudes de préstamos en el plazo máximo de 5 días*

**Indicador** *Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos en el plazo establecido*

**Frecuencia de la medición** *anual*

**Estandar de calidad:** *100%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**Servicio:**

*Difundir los instrumentos de descripción e información que se realicen sobre el Archivo, y sobre sus fondos y colecciones*

**Compromiso**

*Difusión de los instrumentos de descripción e información en el plazo máximo de un mes desde el fin de su realización*

**Indicador** *Porcentaje de instrumentos de descripción e información difundidos en plazo*

**Frecuencia de la medición** *anual*

**Estandar de calidad:** *100%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** *(indicar observaciones si procede)*

**Servicio:**

Organizar actividades educativas, culturales y expositivas en el marco de su competencia para el conocimiento y la difusión del patrimonio documental y de sus instituciones

**Compromiso**

Organización de actividades culturales y difusoras con una periodicidad mínima anual

<b>Indicador</b>	Número de actividades culturales y de difusión en el año
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	2

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **2.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

Concertar visitas guiadas al Archivo para dar a conocer sus instalaciones, servicios y documentos.

**Compromiso**

Respuesta a las solicitudes de visitas guiadas para grupos al archivo en el plazo máximo de 2 días, debiendo de ser tramitadas al menos con 7 días de antelación

<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo
<b>Frecuencia de la medición</b>	anual
<b>Estandar de calidad:</b>	100 %

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

*Colaborar con otras instituciones en actividades pedagógicas y docentes sobre los Archivos y el Patrimonio Documental*

**Compromiso**

*Respuesta a las solicitudes de el plazo máximo de 5 días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<i>100 %</i>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

**Servicio:**

*Expedir certificados de asistencia de usuarios y usuarias, y de documentos consultados*

**Compromiso**

*Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de certificados expedidos en plazo</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>anual</i>
<b>Estandar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: **100.0**

**Observaciones:** (indicar observaciones si procede)