CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compromiso** | **Nombre**  | **Código** | **2011[[1]](#footnote-2)** |
| **Comprom.** | **V. real** | **Desv.** | **Causas**  | **Medidas** |
| **Mantener la Sala abierta un mínimo de 235 días al año** | **Número de días de apertura de la sala de consulta en el año sobre el número de días comprometidos** | ARCH\_APERT01 | 235 días al año | **246 días** | **0** |  |  |
| **Suministrar la documentación para consulta en sala en un máximo de 1 hora, a partir de la recepción de la solicitud** | **Porcentaje de documentación servida en sala en 1 hora sobre el total de peticiones** | ARCH\_CONSU01 | 100% | **100%** | **0** |  |  |
| **Suministrar la reproducción de documentos en peticiones inferiores a 50 páginas en un máximo de 10 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud. Para usuarios externos a contar desde la fecha de aceptación del presupuesto** | **Porcentaje de reproducciones de documentos servidas en 10 días hábiles.** | ARCH\_REPRO01 | 100% | **100%** | **0** |   |  |
| **Informar sobre fondos y servicios en un máximo de 2 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud** | **Porcentaje de información sobre fondos y servicios suministrados en 2 días hábiles sobre el total de consultas recibidas** | ARCH\_INFOR01 | 100% | **100%** | **0** |   |  |
| **Enviar los préstamos administrativos en un máximo de 2 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud** | **Porcentaje de préstamos administrativo servidos en 2 días hábiles** | ARCH\_PRESA01 | 100% | **100%** | **0** |   |  |
| **Enviar los préstamos externos para fines culturales en un máximo de 15 días hábiles, a partir de la autorización del Consejo de Gobierno** | **Porcentaje de préstamos externos enviados en 15 días hábiles sobre el total de peticiones.** | ARCH\_PRESE01 | 100% | **100%** | **0** |   |  |
| **Asesoramiento y ayuda en la búsqueda y localización de los documentos en un máximo de 2 horas, a partir de la recepción de la solicitud** | **Porcentaje de consultas resueltas y ayuda en la localización de documentos en menos de 2 horas** | ARCH\_ASESO01 | 100% | **100%** | **0** |  |  |
| **Tramitar las transferencias, de acuerdo al calendario anual, en un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud** | **Tramitar las transferencias, de acuerdo al calendario anual, en un máximo de 10 días hábiles** | ARCH\_TRANS01 | 100% | **80%** | **20%** | Nuevo procedimiento de gestión automatizada de las transferencias | Revisión de asignación de tareas entre el personal |
| **Tramitar certificaciones de documentos custodiados en el Archivo en un máximo de 7 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud** | **Porcentaje de certificaciones tramitadas en 7 días.** | ARCH\_CERTI01 | 100% | **100%** | **0** |  |  |

1. La Dirección del Área decidió en 2010 que el Archivo tuviese una carta de servicios separada de la biblioteca. En 2010 se aprueban dos carta en el Área, una para Archivo y otra para Biblioteca, y a partir de enero de 2010 se comienza a recoger en el Archivo los indicadores correspondientes a sus compromisos.

En 2012 se revisará la carta. [↑](#footnote-ref-2)