

**INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO**

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	AÑO 2023		AÑO 2022	
			RESULTADO	CAUSA INCUMPLIMIENTO	RESULTADO	CAUSA INCUMPLIMIENTO
Información inmediata a cualquier usuario sobre los servicios que ofrece el Archivo	Porcentaje de consultas atendidas en plazo	Consulta del impreso interno de indicadores de calidad.	306 Informaciones solicitadas 306 facilitadas en plazo  <b>CUMPLIDO</b>		253 informaciones solicitadas y atendidas en plazo.  <b>100%</b>	
Información y asesoramiento especializado sobre búsqueda de documentación al usuario presencial y no presencial (vía telefónica, correo postal, fax o correo electrónico) en un tiempo de resolución no superior a 2 días hábiles desde el momento de recepción de la solicitud	Porcentaje de consultas atendidas en plazo	Consulta del impreso interno de indicadores de calidad.	95 Consultas recibidas 95 Atendidas en plazo  <b>CUMPLIDO</b>		126 consultas recibidas y atendidas en plazo.  <b>100%</b>	
La documentación solicitada por los ciudadanos, en calidad de interesados, estará preparada y lista para su consulta en el Archivo en el plazo de 1 día hábil. Si la documentación se conserva en depósitos ubicados en edificios distintos a las sedes administrativas el plazo medio será de 3 días hábiles	Porcentaje de consultas atendidas en plazo	Consulta de las bases de datos.	3 Documentación solicitada 3 Atendida en plazo  <b>CUMPLIDO</b>		8 Documentaciones solicitadas y todas atendidas en plazo.  <b>100%</b>	
La documentación solicitada por los investigadores estará preparada para su consulta en el Archivo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la autorización de consulta. Si la documentación se conserva en depósitos ubicados en edificios distintos a las sedes administrativas el plazo medio será de 3 días hábiles	Porcentaje de consultas atendidas en plazo	Consulta de las bases de datos.	12 Expedientes solicitados 12 Atendidas en plazo  <b>CUMPLIDO</b>		61 Documentaciones solicitadas y todas facilitadas en plazo.  <b>100%</b>	
La documentación solicitada en préstamo o consulta por parte de las oficinas productoras estará preparada y lista para su recogida en el propio archivo o para su envío por correo interno en el plazo de 1 día hábil, o de 3 días hábiles en el caso de encontrarse en depósitos ubicados en edificios distintos a las sedes administrativas	Porcentaje de consultas y préstamos atendidos en plazo	Consulta de las bases de datos.	2987 consultas y préstamos solicitados. 2987 atendidos en plazo  <b>CUMPLIDO</b>		3.262 consultas y préstamos solicitados. 3.112 atendidos en plazo.  <b>95,4%</b>	
Entrega de fotocopias (formato DIN A4) en un plazo máximo de 1 día hábil siempre que el número de copias solicitadas no sea mayor de 50 y el estado de conservación de los documentos así lo permita. Cuando el número de fotocopias sea mayor se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles. Servicio disponible en Archivo Pignatelli	Porcentaje de fotocopias entregadas en plazo	Consulta del impreso interno de indicadores de calidad.	0 fotocopias solicitadas. 0 entregas en plazo	Este servicio ha quedado en desuso, se ha sustituido por reproducciones digitales propias del investigador	42 fotocopias solicitadas y todas entregas en plazo.  <b>100%</b>	
Envío de copias digitalizadas (formato DIN A4) en el plazo máximo de 2 días hábiles siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y el estado de conservación de los documentos así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Servicio disponible en Archivo Pignatelli.	Porcentaje de copias entregadas en plazo	Consulta del impreso interno de indicadores de calidad.	0 digitalizaciones solicitadas. 0 entregadas en plazo	Este servicio ha quedado en desuso, se ha sustituido por reproducciones digitales propias del investigador	370 digitalizaciones solicitadas y todas entregadas en plazo.  <b>100%</b>	
Atención de las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de los organismos dependientes del Gobierno de Aragón en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo	Consulta del impreso interno de indicadores de calidad.	70 Solicitudes de asesoramiento recibidas. 70 Atendidas en plazo.  <b>CUMPLIDO</b>		52 solicitudes de asesoramiento recibidas y todas atendidas en plazo.  <b>100%</b>	
Atención de las solicitudes de transferencias al Archivo de la Administración en un plazo máximo de 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo	Consulta del impreso interno de indicadores de calidad.	497 solicitudes de transferencia recibidas. 497 Atendidas en plazo.  <b>CUMPLIDO</b>		315 solicitudes de transferencia recibidas y todas atendidas en plazo.  <b>100%</b>	
Mantenimiento, revisión y actualización de los sistemas de organización y descripción de los fondos documentales	Porcentaje de documentación descrita sobre la ingresada	Consulta de las bases de datos.	11.750 cajas ingresadas Cajas descritas en plazo 21.962  <b>CUMPLIDO</b>		14.977 cajas ingresadas en 2022. 6.587 cajas descritas en plazo.  <b>44%</b>	No se ha cumplido debido a las transferencias extras procedentes del desalojo de documentación depositada en la Universidad Laboral.
El grado de satisfacción de los usuarios del Archivo respecto al servicio ofrecido será superior a 6	Porcentaje de encuestas con un grado de satisfacción superior a 6	Consulta de las encuestas de valoración.	2 encuestas realizadas 9,5 puntuación media Escala de 0 a 10		La muestra no es representativa y no garantiza la validez de la encuesta	
El grado de satisfacción de los asistentes a curso de formación impartidos por personal del Archivo será superior a 6 en su valoración media	Valoración media del curso superior a 6	Consulta de las encuestas de valoración.	Se ha impartido 0 curso del IAAP. Grado de satisfacción Escala de 0 a 10		No se ha impartido ningún curso de formación por personal del Archivo.	