

INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CA DE ARAGÓN

| | COMPROMISO | INDICADOR | MEDICIÓN | AÑO 2024 | | AÑO 2023 | | TENDENCIA Base año 2020 |
|---|---|--|---|--|----------------------|---|--|----------------------------|
| | | | | RESULTADO | CAUSA INCUMPLIMIENTO | RESULTADO | CAUSA INCUMPLIMIENTO | |
| 1 | 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. | 340 Informaciones solicitadas 340 facilitadas en plazo CUMPLIDO | | 306 Informaciones solicitadas 306 facilitadas en plazo CUMPLIDO | | + |
| 2 | 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. | 80 Consultas recibidas 80 Atendidas en plazo CUMPLIDO | | 95 Consultas recibidas 95 Atendidas en plazo CUMPLIDO | | + |
| 3 | 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. | 2 Documentación solicitada Atendida en plazo CUMPLIDO | | 3 Documentación solicitada 3 Atendida en plazo CUMPLIDO | | + |
| 4 | 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. | 348 Expedientes solicitados 348 Atendidas en plazo CUMPLIDO | | 12 Expedientes solicitados 12 Atendidas en plazo CUMPLIDO | | + |
| 5 | 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. | 2815 consultas y préstamos solicitados. CUMPLIDO | | 2987 consultas y préstamos solicitados. 2987 atendidos en plazo CUMPLIDO | | + |
| 6 | 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 fotocopias solicitadas. 0 entregas en plazo | Este servicio ha quedado en desuso, se ha sustituido por reproducciones digitales propias del investigador | = |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|---|--|---|
| 7 | 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 digitalizaciones solicitadas. 0 entregadas en plazo | Este servicio ha quedado en desuso, se ha sustituido por reproducciones digitales propias del investigador | = |
| 8 | 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. | 85 Solicitudes de asesoramiento recibidas. 85 Atendidas en plazo. CUMPLIDO | | 70 Solicitudes de asesoramiento recibidas. 70 Atendidas en plazo. CUMPLIDO | | + |
| 9 | 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. | 337 solicitudes de transferencia recibidas. Atendidas en plazo. CUMPLIDO | | 497 solicitudes de transferencia recibidas. 497 Atendidas en plazo. CUMPLIDO | | + |
| 10 | 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. | 6512 cajas ingresadas Cajas descritas en plazo CUMPLIDO | | 11 750 cajas ingresadas Cajas descritas en plazo 21.962 CUMPLIDO | | + |
| 11 | 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 CUMPLIDO | | 2 encuestas realizadas 9,5 puntuación media Escala de 0 a 10 | | = |
| 12 | 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. | | Se ha impartido 0 curso del IAAP. Grado de satisfacción Escala de 0 a 10 | | = |