

**INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	AÑO 2017		AÑO 2016		TENDENCIA (*)
			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.	Informaciones solicitadas y atendidas en plazo: 676 <b>CUMPLIDO</b>		Informaciones solicitadas y atendidas en plazo: 479 <b>CUMPLIDO</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.	Consultas recibidas y atendidas en plazo: 109 <b>CUMPLIDO</b>		Consultas recibidas y atendidas en plazo: 93 <b>CUMPLIDO</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.	Documentación solicitada y atendidas en plazo: 3 <b>CUMPLIDO</b>		Documentación solicitada y atendida en plazo: 5 <b>CUMPLIDO</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.	Documentaciones solicitadas y facilitadas en plazo: 48 <b>CUMPLIDO</b>		Documentaciones solicitadas y facilitadas en plazo: 20 <b>CUMPLIDO</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.	5.758 consultas y préstamos solicitados 5.737 atendidos en plazo. <b>CUMPLIDO EN 99,64 %</b>	Falta de personal en algunas unidades del Archivo (en Huesca y Teruel no hay más personal que un técnico y en caso de vacaciones o bajas no se cubre la plaza). En el caso de Zaragoza, al depósito de la Universidad Laboral se va solo una vez por semana dada la lejanía del depósito.	Consultas y préstamos solicitados: 5.950. Atendidos en plazo: 5.833 <b>CUMPLIDO EN 98,03%</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.	Fotocopias solicitadas y entregadas en plazo: 483 <b>CUMPLIDO</b>		Documentaciones solicitadas y atendidas en plazo: 217 <b>CUMPLIDO</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.	162 Digitalizaciones solicitadas y entregadas en plazo <b>CUMPLIDO</b>		Digitalizaciones solicitadas y entregadas en plazo: 86 <b>CUMPLIDO</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.	103 Solicitudes de asesoramiento recibidas y atendidas en plazo. <b>CUMPLIDO</b>		Solicitudes de asesoramiento recibidas y atendidas en plazo 77 <b>CUMPLIDO</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.	275 solicitudes de transferencia recibidas y atendidas en plazo. <b>CUMPLIDO</b>		249 solicitudes de transferencia recibidas y atendidas en plazo. <b>CUMPLIDO</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.	9.060 cajas ingresadas. 8.749 cajas descritas en plazo. <b>CUMPLIDO EN 96,56%</b>	Falta de personal en la unidad del Archivo en Huesca y Teruel.	Cajas ingresadas 10.248. Cajas descritas en plazo: 9.184 <b>CUMPLIDO EN 89,6%</b>	Falta personal en algunas unidades del archivo	+
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.	33 Investigadores usuarios del archivo 33 encuestas contestadas Grado de satisfacción 10 (escala de 0 a 10) <b>CUMPLIDO</b>		Investigadores usuarios del archivo: 8 Encuestas contestadas: 8 Grado de satisfacción 10 (escala de 0 a 10) <b>CUMPLIDO</b>		=
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 han impartido 2 cursos del IAAP. Grado de satisfacción 8,14 Escala de 0 a 10 <b>CUMPLIDO</b>		Se ha impartido un curso del IAAP. Grado de satisfacción 8,5 Escala 0 a 10. <b>CUMPLIDO</b>		=

(\*) = estable; + mejora; - decae.