

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 2020		AÑO 2019	
			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.	220 informaciones solicitadas y atendidas en plazo. 100%		523 informaciones solicitadas y atendidas en plazo.	
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.	69 consultas recibidas y atendidas en plazo. 100%		49 consultas recibidas y atendidas en plazo.	
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.	5 Documentación solicitadas y todas atendidas en plazo. 100%		0 Documentación solicitada.	
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.	83 Documentaciones solicitadas y todas facilitadas en plazo. 100%		107 Documentaciones solicitadas y todas facilitadas en plazo.	
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.	2.947 consultas y préstamos solicitados 2.850 atendidos en plazo. 96,7 %	En Huesca y Teruel sólo hay un técnico y no se cubren sus vacaciones y bajas. En Zaragoza, al depósito de la Universidad Laboral sólo se va una vez por semana.	4.167 consultas y préstamos solicitados 3.911 atendidos en plazo. 93,9 %	En Huesca y Teruel sólo hay un técnico y no se cubren sus vacaciones y bajas. En Zaragoza, al depósito de la Universidad Laboral sólo se va una vez por semana.
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.	221 fotocopias solicitadas y todas entregas en plazo. 100%		245 fotocopias solicitadas y todas entregas en plazo.	

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.	32 digitalizaciones solicitadas y todas entregadas en plazo. 100%		92 digitalizaciones solicitadas y todas entregadas en plazo.	
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.	36 solicitudes de asesoramiento recibidas y todas atendidas en plazo. 100%		80 solicitudes de asesoramiento recibidas y todas atendidas en plazo.	
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.	182 solicitudes de transferencia recibidas y todas atendidas en plazo. 100%		378 solicitudes de transferencia recibidas y todas atendidas en plazo.	
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.	5.266 cajas ingresadas. 5.266 cajas descritas en plazo (9.095 expedientes). 100%		16.503 cajas ingresadas. 14.603 cajas descritas en plazo (74.575 expedientes). 88.50%	
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.	La muestra no es representativa y no garantiza la validez de la encuesta		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.	No se han impartido cursos del IAAP.		Se han impartido dos cursos del IAAP a 40 alumnos. 35 de encuestas respondidas. 95% Nivel de confianza. Error muestral 5,93. Grado de satisfacción 8,49 (Escala de 0 a 10)	