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 2016		AÑO 2015		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: 479 CUMPLIDO		489 Informaciones solicitadas 489 Facilitadas en plazo CUMPLIDO		=
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: 93 CUMPLIDO		111 Consultas recibidas 95 Atendidas en plazo Cumplimiento 85,59% INCUMPLIDO		+
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.	Documentaciones solicitadas y atendida en plazo: 5 CUMPLIDO		7 Consultas solicitadas y atendidas en plazo CUMPLIDO		=
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: 20 CUMPLIDO		14 Consultas solicitadas y atendidas en plazo CUMPLIDO		=
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.	Consultas y préstamos solicitados: 5.950 atendidos en plazo: 5.833 CUMPLIDO EN 98,03%	Falta personal en algunas unidades del archivo	5.403 Consultas y préstamos solicitados. 5.305 Atendidos en plazo. Cumplimiento 98,19% INCUMPLIDO		-
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: 217 CUMPLIDO		107 Fotocopias solicitadas y entregadas en plazo. CUMPLIDO		=
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.	Digitalizaciones solicitadas y entregadas en plazo: 86 CUMPLIDO		93 Digitalizaciones solicitadas y entregadas en plazo. CUMPLIDO		=
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.	Solicitudes de asesoramiento recibidas y atendidas en plazo 77 CUMPLIDO		67 Solicitudes recibidas y atendidas en plazo. CUMPLIDO		=

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.	Solicitudes de transferencia recibidas y atendidas en plazo 271 CUMPLIDO		249 Solicitudes de transferencia recibidas y atendidas en plazo. CUMPLIDO		=
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.	Cajas ingresadas 10.248 Cajas descritas en plazo 9.184 CUMPLIDO EN 89,6%	Falta personal en algunas unidades del archivo	7.630 cajas ingresadas. 8.450 cajas descritas en plazo. CUMPLIDO		-
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.	Investigadores usuarios del archivo: 8 Encuesta contestadas: 8 Grado de satisfacción 10 Escala de 0 a 10 CUMPLIDO		La muestra de la encuesta no es representativa.		
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.	Cursos realizados: 1 Grado de satisfacción: 8,41 Escala de 0 a 10 CUMPLIDO		Se ha impartido 1 curso del IAAP. Grado de satisfacción 8,5 Escala de 0 a 10 CUMPLIDO		-

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