

**Carta de serveis**

---

**INDICADORS 2023**

**Servei  
d'Arxiu  
Municipal**

**La Ràpita**



## 1. Assoliment dels Indicadors

<b>Codi</b>	<b>Indicador</b>	<b>Assoliment</b>
<b>IdA01</b>	Consultes presencials d'informació general o assessorament especialitzat	Assolit
<b>IdA02</b>	Consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat	Assolit
<b>IdA03</b>	Atenció de sol·licituds d'accés abreujat	Assolit
<b>IdA04</b>	Lliurament de reproduccions	Assolit
<b>IdA05</b>	Valoració de sol·licituds d'ingrés a l'arxiu de documentació original	Assolit
<b>IdA06</b>	Publicació de "el document del mes"	No assolit
<b>IdA07</b>	Presentació del Servei d'Arxiu Municipal alumnes de secundària	Assolit



## 2. Resultat dels indicadors

<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA01</b>
<b>Indicador</b>	Consultes presencials d'informació general o assessorament especialitzat
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	El tant per cent de consultes d'informació general o assessorament especialitzat presencials ateses immediatament
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'atenció immediata de les consultes d'informació general o assessorament especialitzat que poden realitzar els usuaris de l'arxiu.
<b>Crteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de consultes d'informació general o assessorament especialitzat presencials
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	$[[[\text{Nombre consultes presencials ateses}] / [\text{Nombre consultes presencials totals}]] * 100] - [\text{Crteri d'acceptació}]$

Mesures					
Any: 2023	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre consultes ateses	1	2	4	0	7
Nombre consultes totals	1	2	4	0	7
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	No valor	<b>10</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA02</b>
<b>Indicador</b>	Consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	El tant per cent de consultes d'informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'atenció consultes d'informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial de l'arxiu.
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	$[[[\text{Nombre consultes no presencials ateses}] / [\text{Nombre consultes no presencials totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre consultes ateses abans de 10 dies hàbils</b>	7	4	5	4	20
<b>Nombre consultes totals</b>	7	4	5	4	20
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	10	10	10	10	<b>10</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA03</b>
<b>Indicador</b>	Atenció de sol·licituds d'accés abreujat
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	El tant per cent de consultes d'informació general o assessorament especialitzat presencials ateses immediatament
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'atenció immediata de les consultes d'informació general o assessorament especialitzat que poden realitzar els usuaris de l'arxiu.
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de sol·licituds d'accés abreujat
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	$\left[ \frac{[[[\text{Nombre de sol·licituds d'accés abreujat ateses en un termini no superior a 1 dia hàbil}] / [\text{Nombre de sol·licituds d'accés abreujat totals}]] * 100]}{[\text{Criteri d'acceptació}]} \right]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre consultes ateses</b>	2	3	2	1	8
<b>Nombre consultes totals</b>	2	3	2	1	8
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	10	10	10	10	<b>10</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA04</b>
<b>Indicador</b>	Lliurament de reproduccions
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	El tant per cent de reproduccions lliurades en un termini no superior a 15 dies hàbils
<b>Finalitat</b>	Conèixer el termini de lliurament de les demandes de reproducció de documents i si aquest supera o no els 15 dies hàbils
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de sol·licituds de reproducció
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	$\left[ \frac{\text{[[[Nombre de sol·licituds de reproducció ateses en un termini no superior a 15 dies hàbils] / [Nombre sol·licituds de reproducció totals]] * 100} - [\text{Criteri d'acceptació}]}{100} \right]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre sol·licituds en 15 dies</b>	1	0	1	0	2
<b>Nombre sol·licituds totals</b>	1	0	1	0	2
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	10	No valor	10	No valor	<b>10</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA05</b>
<b>Indicador</b>	Valoració de sol·licituds d'ingrés a l'arxiu de documentació original
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	El temps que triga
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau del termini d'avaluació i resposta de les sol·licituds d'ingrés a l'arxiu de documentació original.
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de sol·licituds d'ingrés
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	$\left[ \frac{[[[\text{Nombre de sol·licituds d'ingrés ateses en un termini no superior a 30 dies hàbils}] / [\text{Nombre sol·licituds d'ingrés totals}]] * 100]}{[\text{Criteri d'acceptació}]} \right]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre de dies</b>					
<b>Nombre sol·licituds en 30 dies</b>	0	0	0	0	0
<b>Nombre sol·licituds totals</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	No valor	No valor	No valor	No valor	<b>No valor</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA06</b>
<b>Indicador</b>	Publicació de “el document del mes”
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	La quantitat de publicacions de “el document del mes” de forma mensual a la revista Ràpita.
<b>Finalitat</b>	Saber si es publica mensualment el “el document del mes” de forma mensual a la revista Ràpita.
<b>Criteri d'acceptació</b>	12
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Mensual
<b>Objectiu</b>	1
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de publicacions realitzades
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	[Nombre de publicacions realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures													
Més	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nombre de publicacions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Objectiu mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Valor indicador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA07</b>
<b>Indicador</b>	Presentació del Servei d'Arxiu Municipal alumnes de secundària
<b>Responsable</b>	Direcció del Servei d'Arxiu Municipal
<b>Què mesura</b>	La quantitat de presentacions del Servei d'Arxiu Municipal realitzat als Instituts d'estudis secundaris de Sant Carles de la Ràpita.
<b>Finalitat</b>	Saber si es realitza un mínim d'una presentació anual del Servei d'Arxiu Municipal de Sant Carles de la Ràpita als alumnes de secundària.
<b>Criteri d'acceptació</b>	1
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Anual
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 1
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de presentacions realitzades
<b>Informació de dades</b>	Memòria d'indicadors del Servei d'Arxiu Municipal: <i>Indicadors_SAM.xlsx</i>
<b>Fórmula</b>	[Nombre de presentacions realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2023	Anual
Nombre de presentacions	3
Valor indicador	3