

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE CULTURA

RESOLUCIÓN de 30 de abril de 2012, del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, por la que se dispone la publicación de la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.

Por Resolución de 17 de enero de 2005, de la Dirección General de Bienes Culturales, (BOJA núm. 33, de 16.2.2005) se aprobó la carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, no obstante, la nueva naturaleza jurídica de éste Instituto, la prestación de nuevos servicios junto a la experiencia acumulada en estos años, hacen necesaria la redacción de una nueva carta actualizada que informe sobre los servicios que tiene encomendados, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios/as en relación a estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación, convirtiéndose en una herramienta más eficaz en respuesta a las nuevas necesidades que son necesarias satisfacer, por todo ello, visto el proyecto de la Carta de Servicios y de acuerdo con el informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

- 1.º Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
- 2.º Ordenar la publicación de la presente Resolución, con su Anexo, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre.
- 3.º Dejar sin efecto la Resolución de 17 de enero de 2005, de la Dirección General de Bienes Culturales, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.
- 4.º La presente Resolución tendrá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 30 de abril de 2012.- El Director, Román Fernández-Baca Casares.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

Í N D I C E

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

1. ASPECTOS GENERALES.

La Agencia Pública Empresarial Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (en adelante IAPH) es una entidad instrumental adscrita a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.

El Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico tiene como misión la conservación y transmisión del patrimonio cultural a través de su investigación e innovación, documentación, intervención, comunicación y desarrollo, en el marco de los planes de investigación, desarrollo e innovación de la Junta de Andalucía.

La visión de la institución es ser referente en investigación, desarrollo e innovación en materia de Patrimonio Cultural.

Entre los valores que rigen su funcionamiento se encuentran la orientación al Servicio Público, la mejora continua, la capacidad de innovación y rigor científico o el trabajo en equipo, entre otros.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que ofrece en torno a cinco grandes áreas de actividad:

1. Servicios de información y documentación.
2. Servicios de intervención en el Patrimonio Histórico.

3. Servicios de investigación y análisis.
4. Servicios sobre el patrimonio arqueológico subacuático.
5. Servicios de formación y difusión.

La Carta de Servicios va dirigida a las Administraciones Públicas, instituciones públicas y privadas del patrimonio cultural, universitarios/as e investigadores/as, empresas y otras entidades, profesionales del patrimonio cultural y a la ciudadanía en general.

La Dirección Económica y Financiera del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio de novedades de información del Patrimonio Histórico.

Compromiso/s de calidad.

1. Elaborar y enviar los diversos boletines de novedades en los plazos publicados en el Portal Web del

IAPH.

Servicio de información de bienes culturales de Andalucía.

Compromiso/s de calidad.

2. Responder las peticiones pertinentes de información de bienes culturales, en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Servicio de cartografía digital del patrimonio.

Compromiso/s de calidad.

3. Responder a las peticiones pertinentes de cartografía digital en el plazo máximo de 14 días hábiles.

Servicio de préstamo del fondo bibliográfico de la Biblioteca IAPH.

Compromiso/s de calidad.

4. Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación de los usuarios de los servicios de la Biblioteca.

Servicio de préstamo interbibliotecario y obtención del documento bibliográfico (Biblioteca IAPH)

Compromiso/s de calidad.

5. Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario y obtención del documento en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Servicio de visionado y consulta de la Mediateca del IAPH.

Compromiso/s de calidad.

6. Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación de los usuarios del servicio de la Mediateca.

Servicio de obtención de documentos gráficos de la Mediateca del IAPH.

Compromiso/s de calidad.

7. Atender las peticiones de un bien determinado en un plazo máximo de 7 días hábiles y las complejas en un plazo máximo de 14 días hábiles.

Servicio de técnicas de examen por imagen: Fotografía digital; Fotografía con técnicas especiales; Videoendoscopia; Reflectografía infrarroja; Fluorescencia ultravioleta; Radiografía; Imagen termográfica.

Compromiso/s de calidad.

8. Atender las solicitudes de fotografía digital y fotografía con técnicas especiales en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

9. Atender las solicitudes de radiografía en el plazo máximo de 6 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

10. Atender las solicitudes de videoendoscopia y fluorescencia ultravioleta en el plazo máximo de 8 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

11. Atender las solicitudes de reflectografía infrarroja en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

12. Atender las solicitudes de imagen termográfica en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

Servicio de diagnóstico y proyectos de bienes del patrimonio histórico: diagnósticos de estado de conservación y propuestas de tratamiento; proyectos de conservación; y proyectos de musealización y puesta en valor.

Compromiso/s de calidad.

13. Redactar los diagnósticos de bienes muebles en el plazo máximo de 60 días hábiles.

14. Redactar los proyectos de musealización en el plazo máximo de 80 días hábiles.
15. Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación del servicio de diagnóstico y proyectos.
16. Redactar los diagnósticos de bienes inmuebles en el plazo máximo fijado en el presupuesto acordado con el solicitante.
17. Redactar los proyectos de conservación en el plazo fijado en el presupuesto acordado con el solicitante.
Servicio de conservación, restauración e intervención en el patrimonio histórico: ejecución de proyectos de conservación; actuaciones de conservación preventiva.
Compromiso/s de calidad.
18. Realizar los proyectos de conservación y de conservación preventiva en el plazo máximo establecido en el proyecto o presupuesto acordado con el solicitante.
19. Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación del servicio de conservación.
Servicio de tasación de obras de arte y colecciones artísticas y arqueológicas.
Compromiso/s de calidad.
20. Realizar informes de tasación en el plazo máximo de 60 días hábiles.
Servicio de análisis estratigráfico de capas pictóricas.
Compromiso/s de calidad.
21. Responder a las solicitudes de análisis estratigráfico en el plazo máximo de 20 días hábiles/muestra.
Servicio de análisis: identificación de maderas.
Compromiso/s de calidad.
22. Responder a las solicitudes de identificación de maderas en el plazo máximo de 20 días hábiles/muestra.
Servicio de análisis mineralógico mediante difracción de rayos X.
Compromiso/s de calidad.
23. Responder a las solicitudes de análisis mineralógico en el plazo máximo de 20 días hábiles/muestra.
Servicio de asesoramiento paleobiológico.
Compromiso/s de calidad.
24. Entregar los asesoramientos paleobiológicos en el plazo máximo de 60 días hábiles.
Servicio de préstamo del fondo bibliográfico del CAS (Centro de Arqueología Subacuática).
Compromiso/s de calidad.
25. Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación de los usuarios del fondo bibliográfico del CAS.
Servicio de préstamo interbibliotecario y obtención del documento bibliográfico del CAS.
Compromiso/s de calidad.
26. Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario y de obtención del documento bibliográfico del CAS en un plazo a máximo de 7 días hábiles.
Servicio de obtención de documentos gráficos del CAS.
Compromiso/s de calidad.
27. Atender las demandas de peticiones simples de obtención del documento gráfico en un plazo máximo de 7 días hábiles y las complejas en 14 días hábiles.
Servicio de informes sobre el patrimonio arqueológico subacuático (PAS): bienes muebles e inmuebles.
Compromiso/s de calidad.
28. Atender las demandas de informes sobre bienes del PAS en un plazo máximo de 70 días hábiles.
Servicio de tratamiento de bienes muebles de procedencia subacuática: desalación y estabilización; restauración.
Compromiso/s de calidad.
29. Atender los tratamientos de desalación y estabilización en un plazo máximo de 120 días hábiles para bienes de naturaleza no metálica.
30. Atender las restauraciones del PAS en un plazo máximo de 70 días hábiles.
Servicio de cursos de especialización.
Compromiso/s de calidad.
31. Obtener una valoración de 7 sobre 10 en las encuestas de evaluación de los cursos.
Servicio de orientación profesional.
Compromiso/s de calidad.
32. Responder por correo electrónico las solicitudes de orientación profesional en un plazo máximo de 7 días hábiles.
33. Dar cita a las solicitudes de orientación profesional en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de entrada.
Servicio: Revista PH Boletín del IAPH.
Compromiso/s de calidad.

34. Publicación de la revista PH en los 10 primeros días del mes señalado como de publicación.

35. Publicar en la web las novedades de cada número de la revista en los 10 primeros días posteriores a la salida de la versión impresa.

Servicio de monografías.

Compromiso/s de calidad.

36. Poner a disposición de los usuarios la versión web por capítulos de los libros en un plazo no superior al mes una vez que se haya agotado la tirada o transcurridos dos años desde la publicación de la versión impresa.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en el Portal Web IAPH <http://www.iaph.es/>.

3. NORMATIVA REGULADORA.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan la siguiente:

Ley 5/2007, de 26 de junio, por la que se crea como entidad de derecho público el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (BOJA núm. 131, de 4 de julio de 2007).

Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 2007).

Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios.

Decreto 414/2008, de 15 de julio, por el que se modifican los Estatutos del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, aprobados por Decreto 75/2008,

Decreto 75/2008, de 4 de marzo, por el que el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico se adapta a la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y se aprueban sus Estatutos.

Otra normativa específica:

Real Decreto 413/1997, de 21 de marzo, sobre protección operacional de los trabajadores externos con riesgo de exposición a radiaciones ionizantes por intervención en zona controlada.

Real Decreto 1796/1999, sobre calidad en radiodiagnóstico.

Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre instalaciones Nucleares y Radiactivas, modificado por el Real Decreto 35/2008, de 8 de enero.

Instrucción IS-28, del Consejo de Seguridad Nuclear, de 22 de septiembre de 2010, sobre funcionamiento de instalaciones radioactivas de segunda y tercera categorías.

Nota: el IAPH puede hacer uso de otros establecimientos (laboratorios) para la realización de los productos objetos de este servicio.

Los documentos de los diagnósticos y proyectos de bienes del patrimonio serán redactados conforme a lo establecido en el Título II de la Ley 14/2007 de 26 de noviembre, de Patrimonio Histórico de Andalucía, los protocolos de intervención en el patrimonio histórico y las cartas y documentos internacionales en materia de conservación del patrimonio histórico.

Los criterios básicos para la evaluación previa del servicio de conservación están disponibles en la web del IAPH.

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web del Portal del IAPH: <http://www.iaph.es/>.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS Y USUARIAS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

- Obtener una respuesta por parte del servicio solicitado acorde con los compromisos establecidos en la presente Carta.

- Ser atendido con una actitud correcta y respetuosa.

- Acceder a la consulta de los fondos y colecciones documentales del IAPH, así como a los recursos de información en las condiciones que se establezcan.

- A la prestación de los servicios documentales y de información del Centro de Documentación y Estudios y a disponer de información básica sobre la utilización de los mismos.

- Recibir del IAPH el producto y/o servicio con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la entidad.
- Tener publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por el IAPH deberá ser tal que permita y facilite su comparación y adecuada comprensión técnica.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- Recibir una adecuada información respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos.
- Formular iniciativas o sugerencias encaminadas a mejorar la calidad del servicio, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga mayor grado de satisfacción de los usuarios en sus relaciones con el Centro de Intervención.
- Así como lo recogido en el artículo 35 «Derechos de los ciudadanos», de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y cualquier otro derecho que se establezca en la normativa vigente.

Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.
- Ofrecer al personal del IAPH la información requerida en relación al servicio que se solicita y cumplir con los requerimientos específicos de dicho servicio.
- Darse de alta como usuario de los servicios de información y documentación que lo requieran.
- Hacer buen uso de las instalaciones y fondos y colecciones documentales y a cumplir las condiciones establecidas para los servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Portal Web IAPH: www.iaph.es.
- Folleto de la Carta de Servicios del IAPH.
- Portal de Mejora de los Servicios Públicos, Consejería de Hacienda y Administración Pública: www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/msp/Welcome.do.
- Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza: www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/.
- Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública: www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Difusión por correo electrónico
- Distribución de folletos en las redes sociales
- Visitas
- Teléfono.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Encuestas de satisfacción de usuarios de los diversos servicios del IAPH.
- Teléfono de la Carta de Servicios
- Correo-e general del IAPH: informacion.iaph@juntadeandalucia.es.
- Buzón de opinión de la Carta de Servicios: cartaservicios.iaph@juntadeandalucia.es

6. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en todas las sedes del IAPH.

A través de internet también es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. El Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía está disponible en internet en www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

- El Sistema Integrado de Servicios del IAPH, que facilita a los usuarios el acceso unificado a los servicios en línea de la institución, además de que permite a los responsables evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos de los servicios gestionados con esta herramienta.

- El Sistema de Gestión de Calidad, basado en un enfoque por procesos en el que los resultados son los elementos clave y se aplican los principios de la mejora continua para lograr la satisfacción de los usuarios.

8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

SERVICIOS PRESENCIALES:

Sede Sevilla. Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

Monasterio de la Cartuja.

Camino de los Descubrimientos, s/n.

41092 Sevilla.

A los servicios prestados por Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas C1 y C2: parada de Américo Vespucio (frente a Monasterio Santa María de las Cuevas)

- Líneas C3 y C4: parada de Torneo (frente a C/ Baños).

Plano de situación:



Sede Cádiz.

Centro de Arqueología Subacuática (CAS).

Balneario de La Palma.

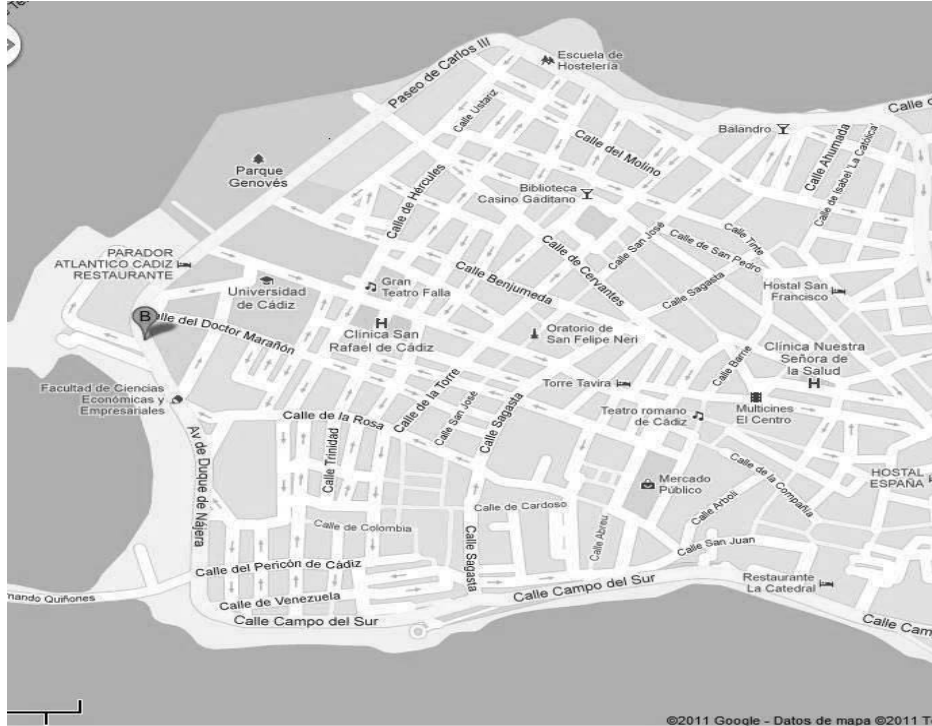
Duque de Nájera, 3.

11004 Cádiz.

A los servicios prestados en el Centro de Arqueología Subacuática a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 7, parada del antiguo Hospital de Mora.
- Línea 2, parada del antiguo Hospital de Mora.

Plano de situación:



Sede Málaga.
 Centro de Bienes Culturales y Patrimonio Mundial (CBCPM).
 Palmeral de las Sorpresas. Puerto de Málaga, Muelle 2.
 29001 Málaga.

A los servicios prestados en el Centro de Bienes Culturales y Patrimonio Mundial a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder mediante transporte público utilizando todas las líneas que tienen parada en el Puerto de Málaga – Paseo del Parque.

Plano de situación:



SERVICIOS TELEFÓNICOS:

Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

Teléfonos:

Centralita: 955 037 000.

Fax: 955 037 001.

Centro de Arqueología Subacuática.

Teléfonos:

Centralita: 956 203 394.

Fax: 956 203 417.

Información exhaustiva de los Servicios del IAPH: <http://www.iaph.es/servicios/>.

Horario de atención al público en todas las sedes del IAPH (atención presencial y telefónica): 9,30-14,30.

Otras características: Dispone de ascensor para facilitar la accesibilidad a los servicios (a la Biblioteca, la Mediateca, etc.).

SERVICIOS TELEMÁTICOS:

Servicios en línea del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico: <http://www.iaph.es/serviciosenlinea/>.

Requisitos: En principio el acceso es universal, dentro del alcance de cada servicio.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

Aquellos servicios que tienen limitaciones las especifican en la ficha del propio servicio en el Portal Web.

A N E X O

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de boletines enviados en plazo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ boletines enviados en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de boletines}} \times 100$	90%	semestralmente
2	Porcentaje de peticiones de información de bienes culturales atendidas en el plazo inferior a 7 días	$\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes respondidas en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes}} \times 100$	90%	semestralmente
3	Porcentaje de peticiones de cartografía digital atendidas en un plazo inferior a 14 días	$\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes respondidas en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes}} \times 100$	90%	semestralmente
4	Grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio de la Biblioteca	Media aritmética de la valoración de los usuarios (1-5).	3 sobre 5	semestralmente
5	Porcentaje de peticiones tramitadas en plazo inferior a 7 días	$\frac{\text{N}^\circ \text{ préstamos y obtenciones de documentos tramitados en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de préstamos y obtenciones de documentos tramitados}} \times 100$	90%	semestralmente
6	Grado de satisfacción de los usuarios de la Mediateca	Media aritmética de la valoración de los usuarios (1-5)	3 sobre 5	semestralmente
7	Porcentaje de documentos gráficos tramitados en plazo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos gráficos tramitados en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos tramitados}} \times 100$	90%	semestralmente
8	Porcentaje de peticiones de fotografía digital y fotografía con técnicas especiales atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajos en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajos}} \times 100$	90%	semestralmente
9	Porcentaje de solicitudes de radiografía atendidas en un máximo de 6 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ trabajos en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajos}} \times 100$	90%	semestralmente
10	Porcentaje de solicitudes de videoendoscopia y fluorescencia ultravioleta resueltas en un plazo máximo de 8 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ trabajos en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajos}} \times 100$	90%	semestralmente
11	Porcentaje de solicitudes de reflectografía infrarroja atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ trabajos en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajos}} \times 100$	90%	semestralmente
12	Porcentaje de solicitudes de imagen termográfica atendidas en un plazo máximo de 15 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajos en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajos}} \times 100$	90%	semestralmente
13	Porcentaje de diagnósticos de bienes muebles que se entregan en 60 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ diagnósticos realizados en plazo}}{\text{total de servicios realizados}} \times 100$	90%	semestralmente

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
14	Porcentaje de proyectos de musealización entregados en el plazo máximo de 80 días hábiles	N° proyectos redactados en plazo/total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
15	Grado de satisfacción del usuario con respecto al diagnóstico elaborado	Media aritmética de la valoración de los usuarios (1-5)	3	semestralmente
16	Porcentaje de diagnósticos de bienes inmuebles que se entregan en el plazo acordado con el usuario	N° diagnósticos realizados en plazo/total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
17	Porcentaje de proyectos de conservación que se entregan en el plazo acordado con el usuario	N° proyectos redactados en plazo/total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
18	Porcentaje de intervenciones realizadas en el plazo acordado con el usuario	N° servicios realizados en plazo/ total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
19	Grado de satisfacción del usuario con respecto al proyecto de conservación elaborado	Media aritmética de la puntuación de la valoración de los usuarios	3	semestralmente
20	Porcentaje de informes de tasación realizados en plazo	N° tasaciones realizadas en plazo/total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
21	Porcentaje de solicitudes de análisis respondidas en plazo	N° solicitudes respondidas en plazo/ N° total de solicitudes x 100	90%	semestralmente
22	Porcentaje de solicitudes de identificación de maderas respondidas en plazo	N° solicitudes respondidas en plazo/ N° total de solicitudes x 100	90%	semestralmente
23	Porcentaje de solicitudes de análisis mineralógico respondidas en plazo	N° solicitudes respondidas en plazo/ N° total de solicitudes x 100	90%	semestralmente
24	Porcentaje de asesoramientos paleobiológicos que se entregan en el plazo establecido	N° asesoramientos paleobiológicos realizados en plazo/total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
25	Grado de satisfacción de los usuarios del fondo bibliográfico del CAS	Media aritmética de la valoración de los usuarios (1-5)	3 sobre 5	semestralmente
26	Porcentaje de demandas de préstamo interbibliotecario del CAS atendidas en plazo indicado	N° préstamos y obtenciones de documentos tramitados en plazo/ N° total de préstamos y obtenciones de documentos tramitados x 100	90%	semestralmente
27	Porcentaje de demandas de documentos gráficos del CAS atendidas en el plazo indicado	N° de documentos gráficos tramitados en plazo/ N° total de documentos tramitados x 100	90%	semestralmente
28	Porcentaje de informes sobre bienes del PAS que se entregan en el plazo establecido	N° informes sobre bienes del PAS realizados en plazo/ total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
29	Porcentaje de cumplimiento de plazos en los tratamientos de desalación y estabilización	N° informes sobre bienes del PAS realizados en plazo/ total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
30	Porcentaje de cumplimiento de plazos respecto al número de restauraciones del PAS realizadas	N° informes sobre bienes del PAS realizados en plazo/ total de servicios realizados x 100	90%	semestralmente
31	Grado de satisfacción del alumnado	Media aritmética de las valoraciones globales de la encuesta de satisfacción del alumnado en cada curso	7 sobre 10	semestralmente
32	Porcentaje de solicitudes de orientación profesional atendidas en el plazo de 7 días	Solicitudes respondidas en plazo/ total de solicitudes x 100	90%	semestralmente
33	Porcentaje de citas para orientación profesional realizadas en el plazo de 30 días	Citas concedidas en semestralmente plazo/ total de citas x 100	90%	semestralmente
34	Números editados en plazo sobre el total semestral de números publicados.	Revistas editadas en plazo/total revistas editadas x 100	90%	semestralmente
35	Novedades de ph publicadas en plazo en la web sobre el total de números publicados	Revistas publicadas en plazo en la web/total revistas editadas x 100	90%	semestralmente
36	Número de publicaciones puestas a disposición en la web en plazo sobre el total de números publicados.	Números publicados en plazo/total números publicados x 100	90%	semestralmente