

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

**ARCHIVO 2019**

Plan de   
**Calidad**  
BOADILLA DEL MONTE

## ARCHIVO

Se definieron por 1ª vez una serie de indicadores con unos límites asociados con objeto de conocer la tendencia de estos datos y la gestión en el área de personal.

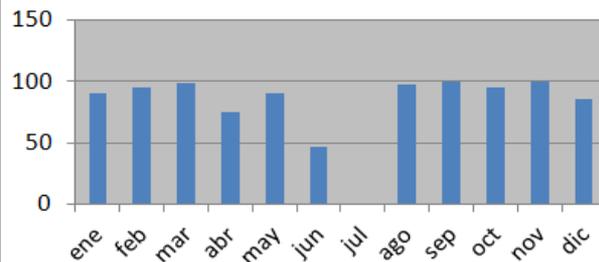
Dichos indicadores se detallan a continuación:

- 1.- Que al menos el **95%** de las solicitudes, sean entregadas en un **plazo menor o igual a 1 día hábil.**
- 2.- Que al menos el **95%** de las solicitudes de reproducciones sean entregadas en un **plazo menor o igual a 5 días hábiles.**
- 3.- Que al menos el **95%** de las solicitudes de proyectos de obra y planeamiento sean entregadas en **plazo menor o igual a 2 días.**

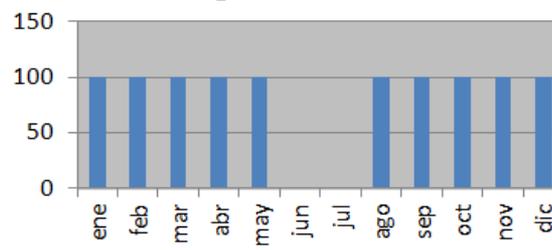
AÑO 2019		REGIMEN INTERIOR (ARCHIVO)
INDICADOR	Límite admisible	Media Mensual
entregas en plazo: menor o igual a 1 día hábil	<b>al menos el 95% de las solicitudes</b>	88,45
reproducciones en plazo: menor o igual a 5 días hábiles.	<b>al menos el 95% de las solicitudes</b>	100,00
Proyecto de obra y planeamiento -> entregas en plazo: menor o igual a 2 días hábiles	<b>al menos el 95% de las solicitudes</b>	90,91

A la vista de los resultados, se observa que en cuanto a las entregas en plazo, no se llega al límite admisible como óptimo del 95%, quedándose en un 88 %, lo mismo sucede con el indicador sobre los proyectos de obra, alcanzando un 90% frente al 95% establecido como óptimo. Esto quizás nos pueda indicar que el límite es demasiado alto o que los recursos actuales del archivo municipal no hacen posible alcanzar los estándares de calidad fijados. El indicador referente a reproducciones en plazo ha superado el valor considerado como óptimo.

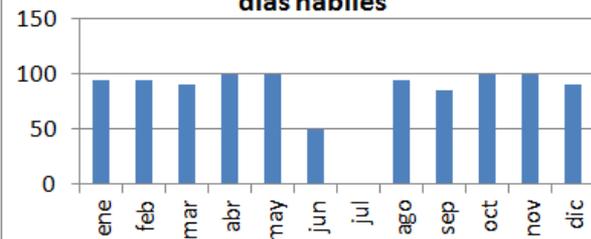
**Entregas en plazo: menor o igual a 1 día hábil**



**Reproducciones en plazo: menor o igual a 5 días hábiles.**



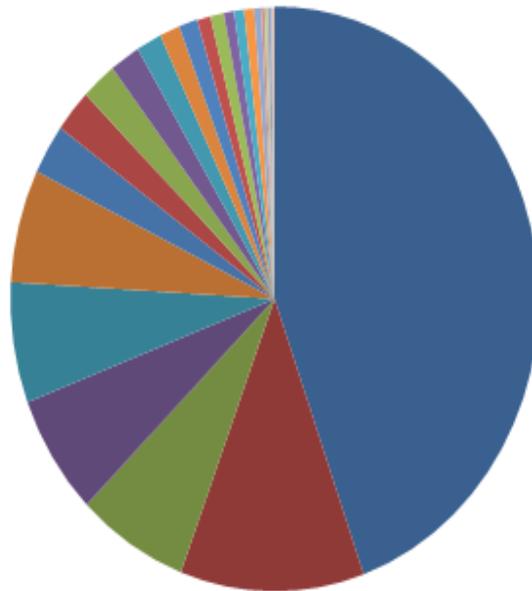
**Proyecto de obra y planeamiento -> entregas en plazo: menor o igual a 2 días hábiles**



### Relación de consultas por series documentales 2018

TIPO DOCUMENTA	SERIE	PRESTAMOS
2.5.3.5	Expedientes de obras Mayores y proyectos técnicos	433
2.8.1	Sesiones Consejo Rector de Cultura	109
2.2.2.5	Parte de Alteraciones	66
2.1.2	Registro General	65
2.5.3.6	Expedientes de obras Menores	65
2.5.3.7	Expedientes de primeras ocupaciones	61
1.5.2	Expedientes de sesiones de Comisiones Informativas y especiales	27
2.5.3.8	Expedientes de segregación de parcelas	23
3.3.1.14	Pagos	21
3.4.1.1	Impuesto Incremento sobre el Valor de los Terrenos	18
2.5.4.3	Expedientes de licencia de Apertura calificada	15
2.2.3.2	Asuntos mutuales y Seguridad	12
2.5.2.1	Obras municipales y proyectos técnicos	11
2.5.1.19	Proyectos de Urbanización	8
2.1.4.17	Padrones municipales de habitantes	8
2.2.1.8	Oferta de Empleo Pública	6
2.2.1.4	Expedientes personales	6
2.5.4.4	Expedientes de licencia de Apertura inocua	6
2.3.9.1	Expedientes de procedimientos contencioso administrativos	4
2.1.4.1	Estadística Padrones y censos: Altas	2
2.1.4.2	Estadística Padrones y censos: Bajas	2
2.5.3.1	Certificaciones urbanísticas	2
2.5.1.7	Expedientes de reparcelaciones	1
2.3.14	Tablón Edictos	1
<b>TOTAL</b>		<b>1005</b>

**RELACIÓN CONSULTAS POR SERIES DOCUMENTALES**



- Expedientes de obras Mayores y proyectos técnicos
- Sesiones Consejo Rector de Cultura
- Parte de Alteraciones
- Registro General
- Expedientes de obras Menores
- Expedientes de primeras ocupaciones