



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA

## Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

**CENTRO: Archivo de la Real Chancillería de Valladolid**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición de los usuarios en la sala de consulta los documentos que hayan solicitado y puedan ser objeto de consulta física en un plazo inferior a 30 minutos desde el momento de la entrada de la solicitud en el sistema.	Documentos disponibles en la sala de consulta en un plazo inferior a 30 minutos desde que los usuarios realicen su solicitud de documentos en el sistema y porcentaje sobre el total.	2.525 (94,15%)	157 (5,85%)	La desviación se debe a problemas de tramitación al no ser automático el sistema informático de recogida de datos. El Archivo tiene la certeza de que se cumple el compromiso en el 100 % de los casos.	La solución sería implementar un sistema con un control más preciso y automático, mientras tanto, se velará por su correcta tramitación dentro de los plazos previstos en la Carta de Servicios.
Expedir certificados de asistencia o consulta de documentos en la sala en un plazo de 3 días naturales desde la solicitud del usuario.	Certificados de asistencia o consulta de documentos en la sala emitidos en un plazo máximo de 3 días naturales desde la solicitud del usuario y porcentaje sobre el total.	12 (100%)			
Resolver las solicitudes de consulta de documentos de acceso restringido en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo.	Solicitudes de acceso a documentos restringidos resueltas en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo y porcentaje sobre el total.	76 (100%)			

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Resolver las consultas no presenciales en un plazo inferior a 30 días naturales desde la fecha en que la consulta tenga entrada en el Archivo.	Consultas no presenciales que hayan sido resueltas en un plazo inferior a 30 días naturales desde la fecha en que la consulta tenga entrada en el Archivo y porcentaje sobre el total.	967 (100%)			
Enviar los presupuestos de reprografía a los usuarios en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada de la solicitud en el sistema.	Presupuestos de reprografía enviados a los usuarios en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada de la solicitud de reproducción en el sistema y porcentaje sobre el total.	422 (100%)			
Realizar los pedidos de reprografía solicitados por los usuarios en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada en el Archivo de la aceptación del presupuesto, siempre que los pedidos sean inferiores a 2000 imágenes.	Pedidos de reproducción de documentos solicitados por los usuarios realizados en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada en el Archivo de la aceptación del presupuesto, siempre que los pedidos sean inferiores a 2000 imágenes.	440 (100%)			
Entregar o enviar los pedidos de reprografía a los usuarios en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada en el Archivo de la constancia del pago del pedido.	Peticiones de reprografía entregadas en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada en el Archivo de constancia del pago de la reproducción por parte del usuario y porcentaje sobre el total.	478 (100%)			

<sup>1</sup> Desde el día 23 de septiembre de 2021 y en aplicación de la norma 2ª de la Orden de 1 de febrero de 1960, por la que se aprueban normas para la aplicación de la Ley de tasas parafiscales en Archivos, Bibliotecas y Registro de la Propiedad Intelectual (BOE del 22 de marzo de 1960), se ha declarado en el ARCHV la exención del pago de tasas por el diligenciado de copias, decayendo este compromiso de la Carta de Servicios.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Expedir copias diligenciadas de los documentos conservados en el Archivo en un plazo inferior a 3 días naturales desde la fecha en que conste en el Archivo el abono de las tasas correspondientes.	Documentos que han sido objeto de copias diligenciadas expedidas en un plazo inferior a 3 días naturales desde la fecha en que conste en el Archivo el abono de las tasas correspondientes y porcentaje sobre el total.	Nota a pie de página <sup>1</sup>			
Efectuar los préstamos administrativos en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo.	Préstamos administrativos efectuados en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo y porcentaje sobre el total.	2 (100%)			
Atender las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo.	Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones atendidas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo y porcentaje sobre el total.	2 (100%)			
Atender las solicitudes de grupos para concertar visitas guiadas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo.	Solicitudes de grupos para realizar una visita guiada al Archivo atendidas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo y porcentaje sobre el total.	25 (100%)			
Responder a las quejas y sugerencias presentadas en el centro en un plazo inferior a 15 días naturales desde la entrada de la queja/sugerencia en el Archivo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días naturales desde la entrada de la queja/sugerencia en el Archivo y porcentaje sobre el total.	2 (100%)			

<sup>1</sup> Desde el día 23 de septiembre de 2021 y en aplicación de la norma 2ª de la Orden de 1 de febrero de 1960, por la que se aprueban normas para la aplicación de la Ley de tasas parafiscales en Archivos, Bibliotecas y Registro de la Propiedad Intelectual (BOE del 22 de marzo de 1960), se ha declarado en el ARCHV la exención del pago de tasas por el diligenciado de copias, decayendo este compromiso de la Carta de Servicios.